FRC MAGAZINE
www.frc.ch
N° 15 – février 2009 – 6 francs – 4 euros
FÉDÉRATION ROMANDE DES CONSOMMATEURS
INDÉPENDANT ET SANS PUBLICITÉ

QUOI DE NEUF EN 2009?

BONBONS VITAMINÉS
Vendeurs mais trompeurs

ANNIVERSAIRE
La FRC fête son demi-siècle et lance son nouveau site Internet

FRC15P001X00.indd 1 20.1.2009 16:18:37

Kafka et l'univers de la consommation suisse

Parmi les nouveautés 2009 auxquelles nous consacrons ce mois un dossier complet (p. 8) figure une hardiesse à souligner dans le paysage administratif suisse: l'Autorité de surveillance des marchés financiers (Finma). Fusion de la Commission fédérale des banques, de l'Office fédéral des assurances privées et de l'Autorité de contrôle en matière de lutte contre le blanchiment, cette nouvelle instance fédérale a pour mission de protéger les clients des marchés financiers.

Les *futurs clients!* Et les petits épargnants du Credit Suisse, défendus par la FRC, qui ont tout perdu dans la débâcle de la banque d'affaires Lehman Brothers (p. 27)?

Ce nouvel organe devrait donc contribuer à une action concertée pour mieux protéger leurs intérêts. Fort bien, mais... les consommateurs ne sont-ils pas en droit d'attendre une meilleure efficacité sur d'autres aspects les concernant? Prenez la sécurité des produits et des denrées alimentaires. Quatre offices fédéraux s'en occupent! Que d'énergie et d'argent gaspillés! Que de temps perdu! Impossible, dans ce contexte, de coller à l'évolution de la consommation. Les nanotechnologies, qui font leur entrée dans l'alimentation, en sont un exemple criant (p. 5). La loi a hélas souvent plus d'un train de retard.

A quand une politique de la consommation plus cohérente et efficace? Faut-il un autre électrochoc semblable à la crise financière que nous traversons pour que l'administration se réforme?

La FRC fête cette année ses 50 ans (p. 27 et 32) et lance son nouveau site d'information sur Internet (p. 7). Depuis 1959, pour répondre aux attentes et aux préoccupations des consommateurs, l'association doit composer avec un arsenal juridique éparpillé dans un nombre invraisemblable de lois fédérales, d'ordonnances, de circulaires et de directives. Cette situation est d'autant plus coûteuse et inefficace que les responsabilités se diluent entre les différents services de la Confédération et des cantons.

Face à la mondialisation des marchés, les structures suisses ne sont plus adéquates. Lancer une réforme en profondeur? Les consommateurs, eux, apprécieraient.

Carole Pirker

SOMMAIRE

3 **Soins à domicile**
Quand l'assureur veut remplacer l'infirmier
4-5 Coups de chapeau – Bonnets d'âne
6 La FRC vous défend
7 **La FRC inaugure son nouveau site Internet**

LES NOUVEAUTÉS 2009
8 **Electricité, CFF, télécoms, Poste, marchés financiers** Ce qui va changer

L'INVITÉ
11 François Savary décrypte l'économie en crise

TEST
12 **Les oreillettes et casques Bluetooth**
19 Ils ont testé pour nous
20 **Déboucheurs de lavabo**

HUMEUR
18 Le billet de Laurent Nicolet

ALIMENTATION
23 **Bonbons vitaminés** Vendeurs mais trompeurs

FRC POLITIQUE
27 **Affaire Lehman Brothers**
Le dédain du Credit Suisse

CELA VOUS EST ARRIVÉ
28 **Postfinance de nouveau piraté**
Comment réagir?

ARC/Jean-Bernard Sieber

IMPRESSUM

ÉDITEUR
Fédération romande des consommateurs

PRÉSIDENTE
Monika Dusong

RÉDACTRICE EN CHEF
Carole Pirker

RÉDACTION
Aline Clerc
agriculture, environnement
Luc-Olivier Erard
journaliste RP
Nadine Frossard
juriste Permanence
Huma Khamis
sciences, tests
Florence Bettschart,
droit
Valérie Muster
conseil Permanence
Anne Onidi
journaliste stagiaire
Nadia Thiongane
économie

ONT COLLABORÉ À CE NUMÉRO
Céline Epars
Mathieu Fleury
François Maret

PHOTO
ARC/Jean-Bernard Sieber

CONCEPTION ET RÉALISATION GRAPHIQUE
Martin Nieva
atelier.graphique@pwnet.ch

COTISATION-ABONNEMENT
60 fr. par an (10 numéros),
2 ans 110 fr. (20 numéros)
étranger 80 fr.
(10 numéros)
Abo de soutien à la FRC
90 fr. (2 ans 160 fr.)
CCP:
FRC Lausanne 10-21314-6

ADRESSE RÉDACTION
www.frc.ch, info@frc.ch
cp 6151, rue de Genève 7,
1002 Lausanne
Tél. 021 331 00 90
Fax 021 331 00 91

COPYRIGHT
Tous droits réservés.
Aucun article de ce journal ne peut être reproduit ni diffusé sans autorisation expresse de la FRC ou de la rédactrice en chef.
L'utilisation des tests à des fins publicitaires est interdite.

ACCÈS WEB
Obtenez votre mot de passe sur www.frc.ch
Voir en page 7

IMPRESSION
Swissprinters IRL, Renens, sur papier certifié FSC (respectant l'environnement, blanchi sans chlore), 28800 exemplaires

FRC15P002X00.indd 2 20.1.2009 16:22:35

Soins à domicile La CSS s'approprie en douce les pouvoirs du médecin

Pour limer sur les soins, la caisse envoie ses sbires au chevet des malades.

Les assureurs maladie ont-ils mis un coup d'accélérateur à leurs intrusions dans la vie privée des patients? Au moins trois bénéficiaires de soins à domicile neuchâtelois, sévèrement atteints dans leur santé, ont récemment été invités, par des méthodes qui semblent dignes du démarchage à domicile le plus éhonté, à donner les pleins pouvoirs à l'administration de leur assurance, la CSS, pour obtenir toute donnée médicale les concernant.

Présentée comme une «optimisation des soins», la démarche revient à donner à l'assureur les pouvoirs normalement réservés au personnel médical. Cette «optimisation» consiste dans un accord conclu entre l'assuré et un agent de l'assurance, qui détermine les objectifs du traitement, le nombre d'heures, le rôle de l'époux... De plus, une procuration est signée, qui autorise les gestionnaires de l'assurance (appelés «care managers») à collecter «toute déclaration orale et écrite» auprès des «fournisseurs de prestations médicales et de soins» et même «des proches» du patient signataire.

Selon nos informations, ces documents ont été conclus au domicile des assurés, sans en informer ni les médecins, ni le personnel de soins à domicile, ni les institutions concernées. Or la procuration donne aux départements Care management du groupe CSS plein accès aux dossiers médicaux des patients. Ce ne sont donc pas moins de quatre entreprises qui deviennent, selon la procuration, «mandataires» de l'assuré auprès du personnel médical.

Médecins et infirmiers, censés être «partenaires» de la démarche, ne sont pourtant avisés qu'après coup de l'accord passé: une lettre les informe simplement que c'est désormais le département Care management du groupe CSS qui «coordonne pas à pas les traitements».

Fotolia.com

Avant de signer un papier d'assurance maladie, parlez-en aux soignants.

«Pas d'ordre à recevoir des assureurs»

A Neuchâtel, la structure qui organise les soins dispensés à domicile dans tout le canton, c'est Nomad. Directrice de cette institution de droit public, Elizabeth Neuman avertit: «Nous sommes des professionnels des soins, et n'avons pas d'ordre à recevoir des assureurs. Le prescripteur des soins, c'est le médecin, il ne peut y en avoir d'autre.» Quant à savoir si le personnel collaborera dans le sens demandé par l'assurance, c'est clairement non, pour une raison simple: «Nous travaillons sous convention avec les assureurs, et cette démarche n'en fait pas du tout partie. Par ailleurs, la loi nous interdit clairement de révéler certaines données.» Difficulté supplémentaire pour les praticiens: «Nous nous insurgeons contre cette démarche, mais les assureurs se rendent chez le patient en catimini. On ne peut pas le savoir si le patient n'en parle pas.»

Spécialiste du droit de la santé, la Pr Béatrice Despland a récemment abordé la question de cette convention dans un colloque destiné à un public spécialisé. Elle la juge «extrêmement problématique» et émet des doutes sérieux quant à la conformité de cette procuration avec la protection des données.

Payés au résultat?

Il n'a pas été possible de joindre le département concerné de la CSS. Porte-parole romande de l'entreprise, Céline Reymond fait savoir que «la démarche vise à aider des malades chroniques ou sévèrement atteints», et qu'elle n'est initiée «qu'avec l'accord des personnes». Il n'a pas été possible de connaître le statut professionnel exact des agents dépêchés chez les assurés. «Il s'agit bien, je crois, de personnel médical», indique une spécialiste qui souhaite rester anonyme. «Mais il y a de fortes chances pour qu'il soit payé au résultat, alors ça me gêne encore plus s'il s'agit d'un confrère».

Luc-Olivier Erard

FRC15P002X00.indd 3 20.1.2009 16:53:02

A **Bamix**, qui ne rechigne pas à envoyer gratuitement une pièce de rechange pour un appareil près de quarante ans après son achat.

Au **grand Hôtel Giessbach**, à Brienz, qui a prolongé la validité d'un bon de 250 francs échu il y a quatre ans.

A **PKZ**, à Neuchâtel, qui remplace gratuitement la doublure d'une veste portée trois hivers et dont la réparation était devisée à 200 fr.

A **Nikon**, qui a remplacé une paire de jumelles achetée aux Etats-Unis dont la garantie de dix ans était échue depuis quatre ans.

A **Bicoflex**, qui remplace en vingt-quatre heures une pièce endommagée pour un lit, gratuitement et en plusieurs exemplaires.

A **Micasa**, qui a accepté de remplacer des meubles défectueux par les meubles d'une autre enseigne parce que le client n'a pas trouvé son bonheur dans le nouvel assortiment mis en vente entre-temps.

Impôts Déduisez vos frais de santé!

Chaque année, la déclaration d'impôts refait surface. Au chapitre des déductions, n'oubliez pas de retrancher le forfait pour l'assurance maladie de base ainsi que les frais médicaux. Attention, il s'agit des frais à votre charge et non de ceux supportés par votre assurance, en particulier les soins dentaires et les lunettes (sauf exception). Les frais liés à l'aide à la procréation et à la contraception peuvent également être pris en compte, comme ceux liés à certains régimes alimentaires spéciaux ou à des thérapies alternatives. Cette déduction est prévue par tous les cantons ainsi qu'au niveau fédéral. Toutefois, ces frais ne sont déductibles que s'ils excèdent entre 1 % et 5% du revenu. Renseignez-vous auprès de l'administration cantonale sur le taux appliqué et collectez les justificatifs pour les joindre à votre déclaration. Vous pouvez également demander un relevé à votre assurance. **C. E.**

Grande distribution La guérilla entre info et intox

Coup de marketing ou guérilla commerciale? En ce début d'année, Coop a ouvert les feux avec l'annonce d'une baisse de prix de 12% en moyenne sur 600 produits de marque. La pression des hard discounters force le grand distributeur à réduire ses marges au profit du consommateur. Marges qui doivent pourtant demeurer confortables... De tels efforts paraissaient en effet impossibles il y a quelques années, alors que, simultanément, les salaires des employés ont augmenté plus fortement que la moyenne du secteur. Après une année 2008 record, avec un chiffre d'affaires de 18,1 milliards (+15,1%), Coop sent vraisemblablement le vent tourner. L'arrivée de Lidl et ses produits de marque, viendra concurrencer directement le numéro deux de la distribution. Tout comme l'arrivée d'Aldi, en 2005, avait provoqué le lancement de la ligne Prix Garantie, Coop met les bouchées doubles pour combattre l'image de cherté qui lui colle à la peau. Or cette baisse si bien exploitée ne concerne que 3,3% de l'assortiment d'un supermarché qui totalise environ 18000 produits. Mais ne chipotons pas, le grand gagnant est malgré tout le consommateur. D'autant plus que Migros a baissé à son tour les prix de 150 articles de marque, talonné par Manor, qui renchérit avec 600 produits de marque à la baisse. A quand le tour de Denner? **N. T.**

PRODUITS DE MARQUE À LA BAISSE DANS LES GRANDES SURFACES

COOP	MIGROS	MANOR	DENNER
600 produits	150 produits	600 produits	?

La guerre que se livrent les distributeurs se traduit surtout, au-delà des effets de manches, par un alignement des prix, au détriment de la transparence de l'information.

1 sur 5

la proportion des ménages sans voiture; 30% d'entre eux ont fait ce choix volontairement (13% en 1994).

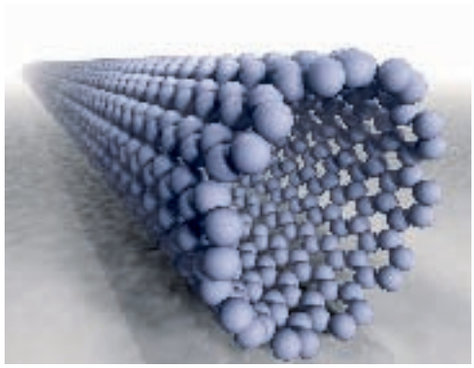
47

le nombre moyen de trajets en train effectués par les Suisses en un an. Seul le Japon fait mieux avec 70 voyages par habitant.

FRC15P004X00.indd 4 19.1.2009 12:12:49

Nanotechnologies et emballages alimentaires

Lorsqu'on les interroge, les Suisses se disent friands de nanotechnologies, mais pas au point d'en manger! Si l'on trouve déjà chez nous des crèmes solaires contenant des nanoparticules ou des textiles et des jouets aux propriétés antibactériennes issus de la nanotechnique, la réticence semble de mise concernant les aliments.



Pourtant, selon un rapport du **centre d'évaluation des choix technologiques** datant du 23 janvier, les nanos font leur entrée dans l'alimentation sous forme d'additifs ou de matériaux d'emballage. On s'attend à une meilleure conservation des aliments et à une diminution des déchets. Toutefois, ce rapport signale aussi que la loi sur les denrées alimentaires et l'ordonnance sur l'étiquetage des denrées alimentaires ne répondent pas encore aux spécificités engendrées par les nanoparticules.

Bien que des «nano-emballages» soient déjà présents sur notre marché, rien ne permet au consommateur de les distinguer, et certaines grandes marques de boisson bien connues y ont déjà recours. Mais la présence des nanos dans les emballages n'est pas prise en compte dans le cycle de vie des déchets. Sans compter que les risques sanitaires et environnementaux des nanomatériaux sont encore loin d'être connus... **H. K.**

Plus d'information et rapport complet sur www.ta-swiss.ch

+2,6%
la hausse des primes des caisses maladie en 2009.

Deux tiers
des consommateurs de téléphonie mobile ne comparent les prix qu'une fois tous les deux ans (OFCOM).

Baisse du prix du lait Une bonne nouvelle, mais...

Bonne nouvelle pour le porte-monnaie: le prix du lait a diminué début janvier. Migros et Coop annoncent des baisses de 5 à 15 centimes sur le lait, la crème et les yogourts. Un litre de lait pasteurisé se vend désormais entre 1 fr. 30 et 1 fr. 45. En revanche, le prix du beurre ne changera pas, malgré des stocks trois fois plus importants qu'à fin 2007. Après les hausses de 2008, lorsque la production augmentait, dopée par la flambée du prix du lait en poudre, les paysans recevront 9 centimes de moins par litre de lait; ils dénoncent une situation critique pour de nombreuses exploitations. La fin annoncée du système des quotas laitiers au 1er mai 2009, couplée à l'évolution rapide des prix sur les marchés, expliquent cette instabilité. Si elle salue l'allègement pour le budget des consommateurs, la FRC milite également pour le maintien d'un approvisionnement local, qui pourrait être menacé par de trop fortes baisses exigées par les producteurs. **A. C.**

BONNETS D'ÂNE

Aux **CFF**, qui offrent un bon de 10 fr. à qui ramènera la preuve d'achat de quatre multipacks de Milkyway, Twix, Bounty et autres barres chocolatées. Appâter les voyageurs à coups de Mars, c'est... bête comme la lune.

Au restaurant **Il Capriccio**, à Crissier. Refuser une carafe d'eau pour accompagner une commande de près de 50 fr., c'est ce qui s'appelle faire un caprice.

Au cinéma **Pathé Balexert**, qui refuse les dernières places d'un cadeau pour dix entrées, alors qu'aucune limite de validité ne figure sur la carte.

A la compagnie **EasyJet**, qui, suite à un concours, offre 15 fr. de réduction sur la prochaine réservation, valable... trois jours.

A **Ifolor**, qui refuse de regrouper deux commandes passées au même moment par la même personne, facturant donc deux fois les frais de port de 4 fr. 70.

FRC15P004X00.indd 5 19.1.2009 12:12:51

Service après-vente déplorable

Interdiscount use de toute sa mauvaise foi pour éviter de passer à la caisse.

J'ai acheté un téléviseur plasma Sony chez Interdiscount, en février 2005, pour 4500 fr. En novembre 2007, une ligne verticale apparaît sur le côté gauche de l'écran. Au bénéfice d'un abonnement de service équivalant à une garantie au-delà de l'échéance de celle-ci, j'annonce le défaut à Interdiscount, qui me répond que ce défaut n'est pas pris en charge, car il résulterait de l'utilisation d'un produit inapproprié. Il est vrai que j'ai fait une tache ailleurs sur l'écran avec une lingette imprégnée, mais ce défaut n'a rien à voir! J'ai résilié mon contrat de service, devenu inutile, et j'ai consulté la FRC pour me sortir de ce guêpier.

Juan-Carlos Espinoza

ARC/Jean-Bernard Sieber

M. Espinoza n'a obtenu que partiellement le remboursement des frais liés au défaut de son appareil.

Un litige?
Un problème?

Si vous êtes membre de la FRC, Nadine Frossard, juriste à la Permanence FRC, vient à votre secours. 0848 575 105 (tarif normal)

Il est toujours plus difficile de faire valoir ses droits auprès d'une enseigne comme Interdiscount si on ne peut pas s'appuyer sur l'avis d'un expert. Aussi, lorsque M. Espinoza s'est présenté à la FRC, c'est le premier conseil qui lui a été donné: trouver un spécialiste qui puisse examiner son téléviseur et constater le défaut, au besoin faire la différence entre la tache due à la lingette et la ligne verticale. L'infortuné téléspectateur a donc consulté La Bonne Combine, à Lausanne, qui a confirmé par écrit que le défaut constaté relevait effectivement de ceux couverts par la garantie. Forts de ce constat d'expert, nous avons sommé Interdiscount d'assumer la garantie. Cette société a malgré tout maintenu sa décision de ne pas intervenir en faveur de M. Espinoza, sous prétexte que l'échéance de la garantie était échue, suite à la résiliation du contrat de service. Interdiscount place M. Espinoza devant une alternative: payer 1500 francs de réparation ou acheter une télévision neuve avec rabais, solutions que le client a naturellement refusées!

Le contrat était bien en vigueur

La FRC a dès lors expliqué au responsable du service clientèle que si M. Espinoza a résilié le contrat de service avec effet immédiat suite au dialogue de sourds mené par Interdiscount, ce contrat était bien en vigueur lors de la survenance de la panne. Notre interlocuteur a alors admis le réexamen du dossier. Enfin une nouvelle encourageante...

Réparé sous garantie

Il a cependant fallu de nouveau contacter l'enseigne, un mois et demi plus tard, car elle n'avait toujours pas pris position. Cinq jours après, Interdiscount annonçait que la réparation serait effectuée sous garantie. Toutefois, Interdiscount n'a pris en charge que très partiellement les frais.

Détermination et patience

Pour mettre toutes les chances de votre côté, il vous faut des éléments permettant d'étayer ce que vous avancez (photos, témoignages), éventuellement une expertise ou le rapport d'un spécialiste, mais surtout beaucoup de détermination et de patience... Il aura en effet fallu plus d'un an à M. Espinoza pour faire en partie entendre raison à Interdiscount. **N. F.**

FRC15P006X00.indd 12 19.1.2009 12:13:26

Avertir, informer, dialoguer
Bienvenue sur www.frc.ch

La FRC transforme son site d'information sur Internet. www.frc.ch, c'est toute l'actualité de la consommation en Suisse romande.

Dynamique et convivial, le site est conçu pour vous avertir simplement et rapidement des rappels de produits ou des nouvelles arnaques. Il permet aussi de se pencher en détail sur les sujets de consommation qui vous préoccupent. Grâce à *FRC Magazine* et à ses archives, retrouvez les derniers tests, les enquêtes, les interviews et les check-list préparés par les spécialistes et la rédaction. Santé, assurances, banques, alimentation... Consultez et alimentez les dossiers qui permettent à la FRC de relayer vos préoccupations, de les transformer en propositions politiques et de défendre vos droits.

Sur le site, de nouvelles fonctions permettent de vous orienter facilement. Vous pouvez vous tenir informé des derniers changements avec les **flux RSS**, acquérir et payer en ligne nos publications grâce à la **boutique**, retrouver les activités de la FRC de votre région dans les pages des sections cantonales, nous contacter grâce à des formulaires simples et pratiques. Enfin, une sélection de liens fait le tour du Net pour vous orienter vers des sites sélectionnés pour leur bonne qualité d'information et leur facilité d'accès.

Pour avoir accès à l'ensemble du site, vous devez donc vous inscrire. Si vous êtes membre de la FRC, c'est gratuit: utilisez **votre numéro de membre** (disponible dans le magazine à l'emplacement de l'adressage), et **un mot de passe** vous sera attribué après vérification.

Si vous n'êtes pas encore membre, vous pouvez vous inscrire en ligne. En cas de paiement par carte de crédit, l'adhésion est valable immédiatement.

Réalisé par une entreprise neuchâteloise, e-novinfo (www.e-novinfo.ch), et toute l'équipe du secrétariat général, **www.frc.ch** évoluera en fonction de l'actualité de la consommation et des progrès incessants d'Internet. N'hésitez pas à nous faire part de votre avis, et découvrez en exclusivité sur Internet notre test sur les livres électroniques.

FLUX RSS Cette fonction consiste en une page standardisée qui permet d'être informé rapidement grâce à un navigateur Internet ou un programme spécifique. Les explications pour utiliser cette fonction figurent sur le site, dans le «mode d'emploi».

BOUTIQUE Retrouvez-y les brochures, les étiquettes et les publications que vous pouvez désormais commander et payer en ligne.

MOT DE PASSE L'adhésion à la FRC peut elle aussi se faire en ligne, en quelques clics. Si vous êtes déjà membre, rendez-vous sous «accès membre» et suivez la procédure simple pour obtenir un mot de passe personnalisé.

FRC15P006X00.indd 13 19.1.2009 12:13:28

Consommation Quoi de

Comment votre quotidien va changer (ou pas).

Parlementaires, régulateurs, Conseil fédéral: ils ont tous usé l'an 2008 jusqu'au bout! Hésitant jusqu'aux dernières heures de l'an dernier, petits et grands décideurs ont levé le pouce pour limiter les hausses d'électricité, ou l'ont baissé, condamnant une réforme simple et pas chère pour limiter les arnaques téléphoniques. Des décisions de dernière minute, mais aussi des changements prévus de longue date émaillent la législation et viendront, dans certains cas, changer les pratiques de consommation. De la castration des porcelets à la surveillance du marché financier, faites le tour en un clin d'œil de tout ce qui a changé le 1er janvier.

atelier.graphique

Télécoms Vers de nouvelles offres combinées?

Les offres combinées pourraient débarquer en 2009. Elles regroupent la téléphonie fixe et mobile, Internet, voire la TV numérique. L'objectif des opérateurs est d'accaparer l'ensemble du budget télécoms d'un ménage. Le consommateur pourrait être gagnant, côté prix. Mais, en cas de souci concernant l'un des services, il pourrait devenir très difficile de se défaire de ces contrats multidimensionnels. En vue également: l'arrivée de la fibre optique à domicile, si les opérateurs parviennent à s'entendre sur l'installation de ces infrastructures. **N. T.**

ALCOOL

OÙ EST LA LIMITE?

Depuis les 1er janvier, on distingue trois types de boissons en fonction de leur teneur en alcool. Les boissons sans alcool, qui n'en contiennent pas plus de 0,5% volume; celles qui contiennent plus de 1,2% et qui doivent afficher leur taux d'alcool sur l'étiquette; et enfin la catégorie intermédiaire des boissons contenant entre 0,5% et 1,2% volume d'alcool. Pour ces dernières, l'affichage du taux n'est plus obligatoire, mais il est interdit de les présenter comme étant sans alcool. N'entrent dans cette catégorie que les cidres légers... Certes, pas de quoi s'enivrer, mais le risque d'en consommer involontairement sera un peu plus élevé. **A. C.**

MARCHÉS FINANCIERS

SOUS LA SURVEILLANCE D'UNE SEULE INSTANCE

Face à l'évolution des marchés financiers, un nouveau cadre institutionnel de surveillance a été mis en place. Les trois autorités actuelles, la Commission fédérale des banques, l'Office fédéral des assurances privées et l'Autorité de contrôle en matière de lutte contre le blanchiment sont regroupés, depuis le 1er janvier 2009, en un seul organe: l'Autorité de surveillance des marchés financiers (Finma).

L'objectif de la création de la Finma est de donner plus de poids à l'autorité responsable, spécialement en tant qu'interlocutrice sur la scène internationale. Cette autorité doit veiller à protéger les clients, à savoir en particulier les créanciers, les investisseurs et les assurés.

La Finma emploie 320 collaborateurs. Elle octroie des autorisations d'exercer aux entreprises soumises à sa surveillance, contrôle le respect des lois et autres dispositions en vigueur par ces entreprises, et impose d'éventuelles sanctions. **F. B.**

FRC15P008X00.indd 12 19.1.2009 12:13:54

neuf en 2009?

ÉLECTRICITÉ

LES HAUSSES DIMINUERONT!

Depuis l'été dernier, la plupart des entreprises électriques ont annoncé des hausses de tarif et de nombreux consommateurs ont fait appel au régulateur de ce marché fraîchement libéralisé, conseillés par la FRC. Les partis politiques, de droite comme de gauche, se sont mobilisés. En décembre, le Conseil fédéral a pris des mesures pour diminuer les coûts du réseau: l'énergie dite «de réglage», nécessaire pour éviter tout black-out, ne pourra pas être facturée plus de 0,4 ct./ kWh, au lieu des 0,9 ct./kWh prévus. A la mi-janvier, l'Elcom a annoncé que les coûts du réseau à haute tension seraient réduits de plus de 250 millions de francs (-25%). En revanche, aucun changement n'est prévu en ce qui concerne le prix de l'énergie, qui comprend par ailleurs la nouvelle taxe de 0,45 ct./kWh pour promouvoir le courant vert. Les entreprises électriques doivent recalculer le coût de leur réseau. Il est donc hasardeux de chiffrer précisément l'impact de ces modifications sur la facture. Les nouveaux tarifs devront être publiés le 1er avril 2009. Entre-temps, les clients verseront des acomptes basés sur une approximation des futurs tarifs. Les montants perçus en trop devront être remboursés dès que possible. **A. C.**

fotolia.com

Cigarette S'en griller une sera plus cher à partir du 1er mars

Le Conseil fédéral a modifié les impôts sur les cigarettes. Le prix du paquet va augmenter de 30 ct. dès le mois de mars. Il faudra débourser 6 fr. 90 au lieu de 6 fr. 60 pour les sortes de cigarettes les plus vendues. Le tabac à rouler augmentera aussi. En décembre dernier, le Conseil national a quintuplé la taxe, qui passe de 10 fr. à 50 fr. le kilo. Et les fumeurs romands devront aller s'en griller une dehors. La majorité des citoyens vaudois, fribourgeois et valaisans ont accepté l'interdiction de la cigarette dans les lieux publics. Berne et Neuchâtel planchent aussi sur des interdictions. **C. E.**

AGROALIMENTAIRE

CASTRATION DES PORCELETS

Défaut d'odeur: c'est par cet euphémisme qu'est désigné l'effluve très désagréable que dégage la viande de certains verrats. Les porcelets sont castrés à vif dans leurs premières semaines de vie pour éliminer ce problème. Cette pratique douloureuse sera interdite dès 2010. Les méthodes alternatives sont déjà testées et prêtes à être appliquées en 2009. L'élevage de verrats non castrés, solution la plus respectueuse des animaux, n'est pas encore praticable à grande échelle. La méthode préférable, du point de vue de la protection des animaux, est une vaccination qui inhibe la production d'hormones mâles, mais elle est suspecte aux yeux de nombreux consommateurs. L'autre option est la castration sous narcose, solution que Coop et Migros veulent imposer aux éleveurs. La FRC demande, sans être jusqu'ici entendue par les autorités, que l'information sur la méthode de castration soit affichée aux points de vente. **A. C.**

FRC15P008X00.indd 13 19.1.2009 12:13:54

Poste Première étape de la libéralisation le 1er juillet

Le Conseil fédéral a décidé d'abaisser le monopole de La Poste sur les lettres de 100 à 150 grammes dès juillet prochain. Des prestataires privés, concurrents de La Poste, pourront donc lancer des offres pour le traitement du courrier jusqu'à 50 grammes. Cette décision, qui devrait concerner 15 à 20% du marché, ne peut pas être attaquée, étant prise par voie d'ordonnance, ce qui a froissé la Commission des télécommunications. Elle a préparé une motion exigeant que cette décision soit soumise au Parlement afin de respecter le droit démocratique. En revanche, la libéralisation intégrale du marché postal, qui pourrait avoir lieu vers 2011, sera traitée dans un deuxième temps. On s'attend d'ores et déjà à ce que ce projet soit combattu par référendum. **N. T.**

DISTRIBUTION

ATTENDU DEPUIS 2005, LIDL ARRIVE... EN SUISSE ALÉMANIQUE

Après Aldi, Lidl devrait s'implanter en Suisse et faire bouger la distribution. En effet, en donnant son aval au rachat de Denner et de Carrefour, la Comco (Commission de la concurrence) comptait sur ces arrivées pour ébranler la position dominante de Migros et Coop. Vingt-six magasins Lidl (1200 m^2, 1800 produits de première nécessité, dont une majorité de marques) ouvriront au printemps en Suisse alémanique. Optant pour une stratégie d'implantation en bloc, contrairement à Aldi, qui procède magasin par magasin, Lidl s'est jusqu'ici cassé les dents sur le marché romand. Les oppositions au niveau communal pleuvent. Les fournisseurs potentiels ne semblent pas prêts à sacrifier leurs marges pour voir leurs produits figurer dans les rayons du hard discounter. Ou peut-être ne peuvent-ils pas travailler avec Lidl? C'est en tout cas un scénario sur lequel la Comco devra aussi se pencher, dans la mesure où Lidl soupçonne Migros et Coop de faire pression sur les fournisseurs afin de maintenir leur exclusivité. **N. T.**

SANTÉ

NÉGOCIATIONS AVEC L'UNION EUROPÉENNE

Une délégation suisse est en négociations avec l'Union européenne dans le domaine de la santé. Il s'agirait de collaborer notamment dans le cadre du Centre européen de prévention et de contrôle des maladies et du Programme sanitaire de l'UE. Les acteurs suisses de la santé pourraient notamment participer à des programmes existants, en développer et bénéficier d'un soutien financier de l'UE. **C. E.**

RAIL

NOUVEAU SYSTÈME TARIFAIRE À L'ÉTUDE

Les usagers des CFF ont intérêt à profiter des améliorations apportées par l'horaire 2009. La trêve des prix sera de courte durée. Les CFF planchent sur un nouveau système, prévu pour décembre prochain, basé sur les tranches horaires et non plus uniquement sur la distance. Le prix des billets pourrait ainsi différer selon que l'usager voyage aux heures creuses ou aux heures de pointe.
La FRC s'oppose à toute pénalisation des pendulaires. A terme, seule une augmentation de l'offre répondra de manière satisfaisante à la demande croissante. C'est pourquoi la FRC est favorable à la proposition de l'ATE (Association Transports et Environnement) prévoyant une utilisation du produit des taxes sur les carburants plus favorable aux transports publics (seulement 25% du montant total actuel, contre 75% pour la route). Lire également en p. 27. **N. T.**

FRC15P008X00.indd 14 19.1.2009 12:13:57

«La reprise? Pas avant 2010»

L'économiste estime que les baisses de prix favoriseront la croissance.

François Savary est économiste. Invité de la rédaction, il fait le point sur ce que pourrait être la marche de l'économie dans ces prochains mois, après l'année 2008 qui a vu les mauvaises nouvelles s'accumuler.

Après la frénésie des achats de Noël, la crise annoncée ne semblait pas se matérialiser. A quoi s'attendre cette année?

Soldes dans le commerce avant Noël, commandes en baisse, indices de confiance à la baisse: la détérioration de l'économie est réelle. Les conséquences de ce qui est en train de se passer ne se verront véritablement qu'au printemps, une fois résorbées les variations saisonnières qui masquent en partie les effets de la conjoncture. Ce n'est pas le chômage qui annonce la crise, il ne fait que la sanctionner. Le niveau des salaires sera lui aussi ajusté avec retard, probablement jusqu'en 2010.

Baisse des prix dans la grande distribution, importations parallèles... Les bonnes nouvelles peuvent-elles contrecarrer les difficultés à venir?

Ces nouvelles n'inverseront pas le fait que la croissance sera négative cette année. Elles auront peu d'influence sur le devenir de la crise en elle-même, en revanche, elles sont importantes pour la capacité de «rebond» à partir du moment le plus fort de la crise. La consommation, c'est le premier vecteur de la reprise. Donc plus on réussit à conserver du pouvoir d'achat, plus celle-ci sera solide.

Les Américains sont très endettés sur leurs cartes de crédit. Une crise équivalente à celle des subprime dans le crédit immobilier est-elle à craindre?

La menace est concrète, car si le système des cartes de crédit s'effondrait aux Etats-Unis, la consommation serait très fortement pénalisée. Mais la banque centrale américaine agit, et un plan de relance est en cours. Il vise des baisses d'impôts, non pour les plus riches, mais pour les ménages risquant d'avoir des difficultés à rembourser.

De fait, il existe aussi, comme dans le cas de l'immobilier, des titres basés sur l'endettement des ménages par les cartes de crédit. C'est un problème qui toucherait aussi des économies dans lesquelles les ménages sont très endettés, comme en Grande-Bretagne. La Suisse n'est cependant pas dans ce cas.

Des crédits pourris capables de terrasser les plus grandes banques aux escrocs planétaires qui pulvérisent les milliards, ça ne donne pas très envie de confier ses économies. Que faire?

Les gens se reportent depuis quelques mois sur les emprunts gouvernementaux. Mais les rendements ne sont pas particulièrement intéressants. Le risque, avec des rendements aussi faibles, c'est de ne pas être protégé des effets de l'inflation. La solution des obligations d'entreprises est parfois attrayante, et pas forcément très dangereuse.

Luc-Olivier Erard

FRANÇOIS SAVARY, 44 ans

La première dépense dont vous avez le souvenir?

Un jean de marque. J'avais 12 ans.

Vous devez économiser. A quoi renoncez-vous?

Aux plaisirs inutiles. Je vous dirais bien la voiture, mais je n'en ai pas. Alors disons les habits!

La dernière fois que vous vous êtes fait avoir?

Hier, sans doute. C'est la vie!

FRC15P008X00.indd 15 19.1.2009 12:13:57

x 4

la multiplication de la probabilité d'accident qu'induit l'usage du téléphone au volant

Lorsqu'il téléphone, le conducteur identifie 88% des panneaux avec une oreillette Bluetooth contre 58% avec un téléphone à la main.

BLUETOOTH
Le passager invisible

Des oreillettes pour conduire et téléphoner… avec modération.

DOSSIER RÉALISÉ PAR ANNE ONIDI

Les personnes tenues de se déplacer en voiture dans le cadre de leur travail savent qu'aujourd'hui il est parfois impossible d'éviter le téléphone au volant. Pour réduire les dangers d'accident dus à la distraction, l'oreillette Bluetooth constitue une solution intéressante. Reliée sans fil et sans encombre au téléphone portable, elle se place dans l'oreille et permet d'entendre et d'être entendu à moindre risque. Elle peut évidemment être utilisée dans la rue, dans le train ou même chez soi pour diminuer l'absorption d'ondes électromagnétiques. Dans un autre registre sonore, le casque Bluetooth permet, quant à lui, d'écouter de la musique en format MP3 sur le téléphone.

Comme l'an dernier, le laboratoire mandaté pour ce test ICRT a évalué la qualité de dix oreillettes et de quatre casques utilisant la technologie Bluetooth. Un bon point: les résultats en matière de son, d'autonomie et de poids sont à la hausse! Mais un bémol tout de même: le niveau des **modes d'emploi** (cf. encadré p. 14) ainsi que le confort n'ont pas suivi la même progression.

Les oreillettes doivent fournir des **commandes accessibles à l'aveugle sur l'appareil**, en particulier lorsqu'elles sont utilisées sur la route. Prenez **le volume**, par exemple, qui devrait être simple à régler! Eh bien, pour de (trop) nombreux modèles, ce n'est pas le cas. Sur le Nokia BH-102, il faut utiliser le téléphone pour procéder à cette opération de base, ce qui n'est pas vraiment le but recherché. Quant aux modèles Jabra BT2020, Plantronics Discovery 925 et Plantronics Explorer 230, ils ne sont munis que d'un bouton permettant d'augmenter le volume. Une fois le maximum atteint, un seul clic sur ce bouton réduit le volume à zéro. **Rejeter un appel indésirable**, c'est possible avec tous les appareils sauf un: le Plantronics Discovery 925. En revanche, tous les modèles testés possèdent l'option **recomposer un numéro**. Le Nokia BH102 est le seul appareil exempt de **bouton d'allumage supplémentaire** sur l'oreillette.

Du son, et du bon

La qualité du son de ces appareils est généralement bonne. Mais attention, elle dépend aussi du portable connecté! **La partie réceptrice** étant insérée dans l'oreille, l'audition est bonne même dans une voiture bruyante. Pour certains appareils toutefois, l'oreillette est placée tellement profondément dans l'oreille qu'elle la bouche littéralement. A vous de voir si cet aspect représente un désagrément (cf. Conso-malin). Enfin, tous les appareils permettent **le duplex total**, grâce auquel les deux interlocuteurs peuvent s'exprimer en même temps. Une qualité que n'ont pas tous les car kits, systèmes fixes de téléphonie à installer dans la voiture.

Un confort relatif

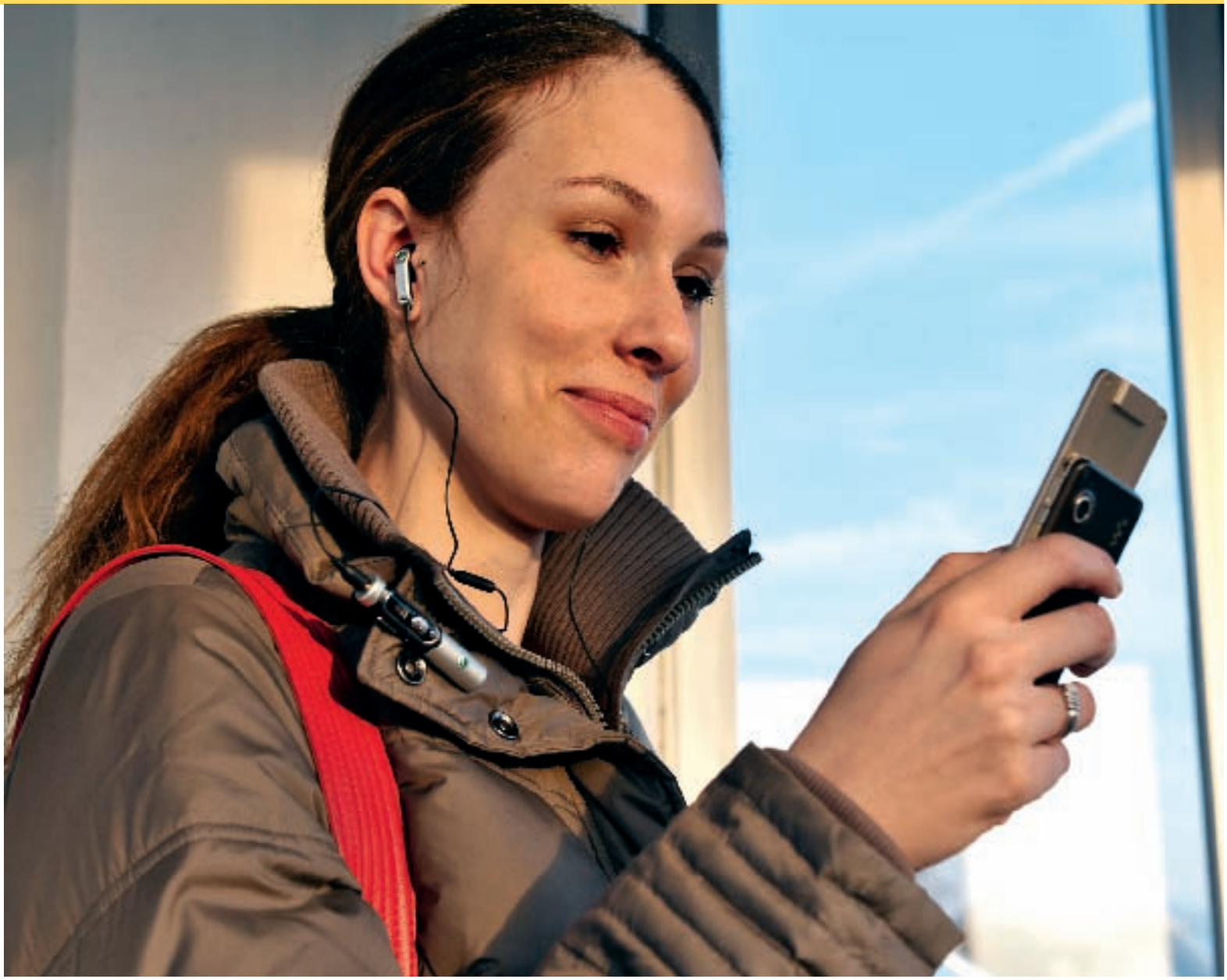
Gagnant sur le plan du **confort**, le modèle BH-602 de Nokia possède une partie en caoutchouc souple qui s'adapte à tous les lobes. Question **autonomie**, tous les modèles testés ont de quoi tenir une semaine au minimum sans être rechargés (cf. Conso-malin). Enfin, à force d'être mises puis enlevées plusieurs fois dans la journée, les oreillettes peuvent facilement tomber. Heureusement, tous les modèles ont résisté au traitement de choc appliqué par le laboratoire lors du **test de chute**. En matière de **poids**, c'est mini-mini, puisque le Plantronics Discovery 925, le plus léger du groupe, n'affiche que 8,1 g. D'où ce petit conseil: vérifiez bien que vous portez l'oreillette sur vous, sans quoi vous risquez de vous mettre à parler tout seul.

FRC15P012X00.indd 16 19.1.2009 13:05:51

25%

la proportion de priorités non respectées par un conducteur tenant un téléphone à la main

En voiture, l'oreillette Bluetooth est préférable au kit mains libres, souvent moins performant, donc moins sûr.



Il vaut mieux éviter de téléphoner en voiture, mais, en cas de besoin, l'oreillette sans fil s'avère plus sûre.

Je téléphone en mono, j'écoute de la musique en stéréo

Les casques Bluetooth peuvent-ils faire office de kits mains libres? Non, car la loi interdit de porter un casque en voiture. Le modèle de Plantronics permet cependant de téléphoner, car il consiste en une oreillette Bluetooth à laquelle une seconde oreillette peut être connectée lorsqu'on n'est pas en voiture. Les casques Bluetooth sont donc bien destinés à écouter la musique stockée sur le portable, pour autant qu'il supporte le protocole A2DP. Bonne nouvelle: alors qu'elles étaient décevantes l'année dernière, les performances affichent cette année une qualité globalement bonne. A noter enfin: une fois le casque connecté, il faut régler les fonctions du lecteur MP3 sur la télécommande et non sur le téléphone.

A. O.

FRC15P012X00.indd 17 19.1.2009 13:05:52

OREILLETTES BLUETOOTH

⊕ très bon
● bon
■ satisfaisant
▲ peu satisfaisant
⚠ insuffisant
✕ non
✓ oui

		SONY ERICSSON *HBH-PV708*	NOKIA *BH-602*	PLANTRONICS *Voyager 520*	SONY ERICSSON *HBH-PV720*
PRIX INDICATIF		65 fr. [2]	149 fr. [2]	79 fr. [1]	86 fr. [1]
CARACTÉRISTIQUES	Connexion multiple	✕	✕	✓	✕
	Plusieurs commandes volume	✓	✓	✓	✓
	Commande «muet»	✓	✓	✕	✓
	Signal batterie faible	✓	✓	✓	✓
	Mise en attente	✕	✓	✕	✓
PERFORMANCES (70%)	Qualité du son (40%)	●	●	●	●
	Autonomie de batterie (25%)	⊕	⊕	⊕	⊕
	Solidité (5%)	●	⊕	●	●
	Test de chute	⊕	⊕	⊕	●
FACILITÉ D'UTILISATION (30%)	Mode d'emploi (6%)	■	●	■	■
	Synchronisation (3%)	■	●	●	●
	Usage quotidien (15%)	●	⊕	●	●
	Confort (6%)	■	●	●	■
APPRÉCIATION GLOBALE		72%	72%	69%	69%

CONSO MALIN

■ **Parce qu'une oreillette inconfortable peut tout gâcher, demandez l'autorisation d'essayer le modèle de votre choix dans le magasin! Même munie d'accessoires censés faciliter l'adaptation, l'oreillette peine à se faire oublier.**

■ **Les oreillettes Bluetooth sont compatibles avec toutes les marques de portable. Mais si vous souhaitez éviter la multiplication des chargeurs et que vous possédez un portable Sony Ericsson, vous gagnerez à opter pour une oreillette de la même marque, car tous deux partagent le même chargeur.**

■ **Afin d'économiser de l'énergie, désactivez la fonction Bluetooth sur votre mobile lorsque vous n'utilisez pas l'oreillette. Pour préserver les batteries de votre oreillette, cette fois, ne les rechargez que lorsque le voyant lumineux vous indique que c'est nécessaire.**

Protocole de test

Parce qu'elle agit directement sur la sécurité au volant, la facilité d'utilisation compte pour 30% dans la note finale. Le laboratoire a attribué des malus au critère usage quotidien en cas d'absence du bouton on/off ou de la commande de volume sur l'oreillette. Les boutons de volume

Comment connecter l'oreillette au téléphone?

Question clarté, on a vu mieux que les modes d'emploi fournis avec ces appareils! Pour vous faciliter la tâche, voici la marche à suivre, quasi identique pour tous les modèles:

1 **Enclencher la fonction Bluetooth sur le téléphone.**

2 **Appuyer longtemps sur le bouton principal de l'oreillette. Pour la plupart des modèles, un voyant lumineux se met à clignoter.**

3 **Sur le téléphone portable, sélectionner l'option «chercher le dispositif Bluetooth» puis introduire le code de sécurité (qui est souvent «0000» ou «1234» et ne peut pas être modifié).**

4 **Lorsque l'oreillette est connectée, son voyant lumineux clignote différemment, et vous recevez une confirmation de connexion sur votre téléphone.**

5 **Une fois ces quatre opérations effectuées, tout devient plus simple, et vous ne devez plus introduire le code. D'autres appareils peuvent alors être connectés automatiquement en enclenchant simplement la fonction Bluetooth sur le téléphone portable.** **A. O.**

FRC15P012X00.indd 18 20.1.2009 16:54:04

	NOKIA *BH-212*	SONY ERICSSON *HBH-PV703*	JABRA *BT2020*	PLANTRONICS *Explorer 230*	PLANTRONICS *Discovery 925*	NOKIA *BH-102*
	69 fr. [2]	42 fr. [1]	54 fr. 50 [1]	44 fr. 70 [1]	130 fr. [1]	39 fr. [2]
	✗	✗	✗	✗	✓	✗
	✓	✓	✗	✗	✗	✓
	✓	✓	✗	✗	✗	✗
	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	✗	✗	✓	✗	✗	✗
	●	●	●	■	●	●
	⊕	⊕	●	●	■	⊕
	●	●	●	●	⊕	■
	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕	⊕
	▲	■	■	■	■	▲
	●	■	■	●	●	■
	●	●	■	■	■	▲
	●	■	●	●	●	■
	68%	68%	66%	64%	60%	58%

orientés de manière illogique ou la présence de commandes multifonctions, susceptibles d'induire en erreur le conducteur, ont également été pénalisés. Pour noter le confort des oreillettes, cinq testeurs les ont portées durant quinze minutes chacune. La qualité du son, côté émetteur et récepteur, pèse pour 40% dans l'évaluation finale. Pour la tester, le laboratoire a utilisé un modèle de perception de qualité qui simule un échantillonnage de personnes. En parallèle, il a réalisé des mesures acoustiques standards avec et sans bruit de fond. **A. O.**

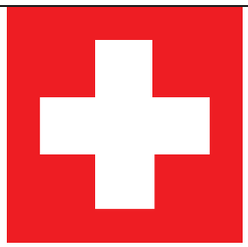
CASQUES STÉRÉO BLUETOOTH

⊕ très bon
● bon
■ satisfaisant
▲ peu satisfaisant
◬ insuffisant
✗ non
✓ oui

		SENNHEISER *MM200*	SONY ERICSSON *HBH-DS980*	NOKIA *BH-103*	PLANTRONICS *Voyager 855*
PRIX INDICATIF		209 fr. [1]	149 fr. [1]	59 fr. [1]	116 fr. 05 [1]
CARACTÉRISTIQUES	Connexion multiple	✓	✓	✗	✗
	Plusieurs commandes volume	✓	✓	✓	✓
	Commande «muet»	✓	✓	✗	✓
	Signal batterie faible	✗	✗	✗	✓
	Mise en attente	✗	✓	✗	✗
PERFORMANCES (70%)	Qualité du son (25%)	●	●	●	●
	Qualité du son en stéréo (15%)	●	●	●	■
	Autonomie de batterie (25%)	●	■	■	■
	Solidité (5%)	●	⊕	●	●
	Test de chute	■	⊕	⊕	⊕
FACILITÉ D'UTILISATION (30%)	Mode d'emploi (6%)	●	●	●	●
	Synchronisation (3%)	●	●	●	●
	Usage quotidien (15%)	■	⊕	▲	■
	Confort (6%)	■	■	■	■
APPRÉCIATION GLOBALE		65%	64%	57%	56%

[1] Prix indicatif sur Internet, frais de port inclus
[2] Prix indicatif en magasin

FRC15P012X00.indd 19 20.1.2009 16:54:08



DRAPEAU L'utilisation de l'emblème national et la dénomination de l'entreprise font croire à un organe officiel. Or il n'en est rien.

Office des Prix Suisse
Büro der Schweizer Preise
Ufficio della Premo Svizzero
Al in one Trave GmbH
Ratzbergstrasse 17 CH 6362 Stansstad NW

Pratique déloyale La FRC dénonce

Usage frauduleux de la croix suisse: autorités avisées.

De nombreux membres nous ont fait parvenir ces derniers temps des courriers reçus de la société All in one Travel, dont le siège est à Stansstad, dans le canton de Nidwald. Ces envois promettent un cadeau, distribué lors d'une soirée à laquelle les destinataires sont conviés. Evidemment, lors de cette soirée, des produits sont proposés, à des prix exorbitants, et les personnes présentes sont fortement incitées à les acheter! Mais ce qui a surtout choqué nos membres, de même que la FRC, c'est que cette société utilise comme papier à en-tête la dénomination «Office des Prix Suisse», accompagnée d'un drapeau suisse, laissant croire qu'il s'agit d'un office fédéral.

Pratique trompeuse

La FRC a donc décidé de dénoncer pénalement cette société. Elle a également porté plainte auprès de la Commission suisse pour la loyauté en matière publicitaire, qui peut déclarer déloyal ce genre d'envois. En effet, la FRC considère que ces courriers contreviennent aux règles sur l'utilisation de la dénomination «suisse» et du drapeau suisse, réglementée par la loi fédérale pour la protection des armoiries publiques et autres signes publics. Est notamment considéré comme contraire aux bonnes mœurs, et donc interdit, l'emploi qui est susceptible de tromper sur la situation commerciale de celui qui emploie le signe, en particulier sur de prétendus rapports avec la Confédération.

La croix blanche protégée

Cette législation et la loi fédérale sur la protection des marques sont en cours de révision. Suite à la consultation effectuée, le Conseil fédéral a chargé, en octobre 2008, le Département fédéral de justice et police d'élaborer un message, qui vise deux objectifs principaux: renforcer la protection de la désignation «suisse» et de la croix suisse sur le plan national et à l'étranger, ainsi que donner plus de clarté à leur utilisation et accroître la sécurité juridique grâce à une réglementation plus précise. La croix suisse pourra non seulement toujours être utilisée pour les services, mais dorénavant aussi pour les produits, à condition que cet emploi ne soit pas trompeur, ne porte pas atteinte à l'ordre public ou aux bonnes mœurs, ni ne soit contraire au droit en vigueur. Bon point pour les associations de consommateurs: la qualité pour agir, soit le droit d'intenter une action civile, leur est octroyée, ce qui leur permettra plus facilement de mener des actions juridiques d'envergure contre des sociétés telles que All in one Travel.

En revanche, la FRC et les autres associations suisses de consommateurs demandent que les dispositions concernant l'indication de provenance «suisse» ou l'apposition du drapeau suisse sur des denrées alimentaires soient, de préférence, incluses dans la loi sur les denrées alimentaires, ce qui permettra une protection plus réaliste dans ce domaine. Ce projet de législation concernant le drapeau suisse devrait être soumis au Parlement avant la fin de l'année 2009.

Florence Bettschart

Le saviez-vous ?

- **La Constitution de 1848 consacra la croix blanche sur fond rouge comme drapeau officiel de la Suisse, drapeau déjà utilisé par l'armée confédérée lors de la guerre du Sonderbund.**
- **Les bras de la croix doivent être d'égale longueur et un sixième plus long que large.**
- **Sa couleur est définie précisément: rouge Pantone 485, soit 100% de magenta et 100% de jaune.**
- **Le drapeau suisse a gardé une particularité de son origine militaire: il est carré.**
- **Petite anecdote: lors de l'adhésion de la Suisse à l'ONU, en 2002, on a frôlé l'incident diplomatique pour une question de forme. Un règlement de l'ONU stipule en effet que les drapeaux hissés au siège de l'organisation doivent être rectangulaires. Heureusement, une solution a pu être trouvée. Une autre disposition onusienne prévoit une exception si le pays concerné accepte que la surface totale de son drapeau ne dépasse pas celle des autres, ce que la Suisse s'est empressée d'accepter!**

FRC15P016X00.indd 16 19.1.2009 12:14:59

Importations parallèles
Berne donne son feu vert

Le premier round est gagné, mais rien n'est joué sur le front des médicaments.

Le Conseil national a fini par se rendre à l'évidence: en période de crise, il devient urgent de faire un geste concret pour soutenir la consommation. Le 19 décembre dernier, la Chambre du peuple s'est en effet ralliée au Conseil des Etats en autorisant enfin les importations parallèles. Après des mois et des mois de tergiversations, il était plus que temps! La FRC, comme les autres associations de consommateurs, Santésuisse et la communauté d'intérêt du commerce de détail, était d'ailleurs déterminée à lancer rapidement une initiative si les intérêts du plus grand nombre n'étaient pas pris en compte. L'avertissement a été entendu, et on peut espérer que cette décision inaugure une nouvelle ère, qui verra les consommateurs être enfin pris au sérieux. Si aucun référendum n'est lancé, les distributeurs et les producteurs pourront donc, à l'avenir, se passer des importateurs officiels et s'approvisionner directement à l'étranger pour offrir un prix moins élevé au consommateur final.

L'autorisation d'importer plus librement des produits brevetés pourrait faire baisser certains prix.

Quel impact aura ce nouveau régime: des peanuts ou des milliards?

Les opposants ont prétendu que la mesure n'aurait qu'un effet marginal sur le niveau des prix helvétiques, dans la mesure où elle ne touche que les produits brevetés. La vérité, c'est que les importations parallèles ne sont qu'un des moyens de lutter contre l'îlot de cherté suisse, et que la FRC devra encore se battre sur d'autres plans pour améliorer notre pouvoir d'achat, notamment en luttant contre les entraves techniques au commerce (principe du Cassis de Dijon). Il faut aussi reconnaître que le potentiel de diminution des prix lié aux importations parallèles est difficile à estimer pour l'instant, et que des prix véritablement plus bas ne pourront être obtenus qu'au travers d'une amélioration d'autres facteurs influençant les prix (accords verticaux, règlementations spéciales, etc.). Il est tout aussi clair que la balle est dans le camp des distributeurs, qui doivent à présent effectivement utiliser cette nouvelle possibilité pour s'approvisionner à meilleur prix... et reporter l'économie réalisée sur le montant final payé par le consommateur.

Effets positifs

La diminution du prix des marchandises importées exercera, en revanche, une pression à la baisse sur les biens commercialisés en Suisse. Indirectement et «préventivement», d'une part, puisque les producteurs suisses seront incités à baisser les prix de leur propre chef pour éviter la concurrence des biens européens. Pour le secteur des marchandises vendues par le commerce de détail, on parle d'un potentiel de baisse entre 1,1 et 1,4 milliard de francs. Cela ne se refuse pas en temps de vaches maigres...

Lex Pharma: la douloureuse exception

2,2% de baisse sur les primes d'assurance maladie! Voilà ce qu'aurait permis la possibilité d'importations parallèles dans le domaine des médicaments. Mais c'était sans compter le puissant lobby des Pharmas, qui a réussi à obtenir une exception «sur mesure» pour protéger ses intérêts. La realpolitik étant ce qu'elle est, il faut reconnaître que le projet aurait eu peu de chances de passer la rampe sans cette solution de compromis, mais la pilule est amère, et la FRC n'est pas prête à l'avaler sans rien faire! Nous examinons actuellement avec nos différents partenaires potentiels ce qu'il est possible de faire pour alléger la pression terrible qui s'exerce sur le budget des ménages dans ce domaine.

Mathieu Fleury,
secrétaire général

FRC15P016X00.indd 17 20.1.2009 17:17:11

Le billet de Laurent Nicolet

Le Graal de la Saint-Valentin

Face à la crise économique que nous traversons, s'il y a bien un proverbe qui prend tout son sens, c'est le fameux «L'argent ne fait pas le bonheur». Exactement ce que je me suis dis, d'ailleurs, lorsque je me suis retrouvé chez le bijoutier le jour de la Saint-Valentin et que ce dernier m'a proposé une magnifique bague, en argent justement, sertie de diamants, pour la «modique» somme de 4800 francs!!! «L'argent ne fait pas le bonheur.»! Et, à ce prix-là, l'or non plus d'ailleurs!

C'est donc tout naturellement que j'ai pris le chemin d'une parfumerie, pensant pouvoir trouver là «le» cadeau qui ferait mouche auprès de ma douce moitié. (NB: l'expression «faire mouche», en parlant d'un parfum, est une formule imagée. Car, dans la vraie vie, un parfum qui «fait mouche» est plutôt mauvais signe!). Je pénètre donc dans la parfumerie, et là, stupeur, que constate-je? Que je ne suis pas le seul à avoir eu l'excellente idée d'offrir un parfum pour la Saint-Valentin! Nous sommes au moins cinq. Cinq par mètre carré! Il y a des hommes partout dans le magasin. A tel point qu'on se croirait dans les tribunes d'un stade de foot en Iran! Sans compter que, comme tout bon supporter qui se respecte, chacun d'entre eux a une bouteille à la main. Sauf que, sur ce coup-là, ce n'est pas une bouteille de bière, mais de parfum! Cela dit, le résultat est la même, car, sous prétexte de les tester, ils arrosent copieusement leur voisin! Je ne vous raconte même pas l'odeur! C'est précisément dans ce genre de situation que l'on se dit qu'avec les parfums, c'est comme avec l'alcool: les mélanges donnent très souvent mal à la tête!

Et puis, soudainement, je me suis souvenu de ce reportage vu récemment sur une chaîne de télé française et dans lequel on nous apprenait que certains parfums de contrefaçon étaient coupés avec de l'urine, histoire d'économiser sur l'ammoniaque habituellement utilisé. Alors, ne doutant pas de la qualité des parfums vendus dans cette parfumerie, mais afin d'éviter toute éventualité de transformer ma douce moitié en dame pipi pour la Saint-Valentin, j'ai donc opté pour un cadeau plus standard. Un cadeau d'ailleurs que toute femme de sexe féminin digne de ce nom est toujours ravie de recevoir, à savoir: des fleurs! Seulement, manque de pot, sur ce coup-là, je n'avais pas été le seul non plus, le fleuriste avait déjà tout vendu! Il ne lui restait plus que des chrysanthèmes. Pas très classe pour la journée des amoureux! Alors, avant que les magasins ne ferment, j'ai donc juste eu le temps de faire un saut à la Migros, où, par chance, m'attendait un superbe bouquet de roses rouges. Un magnifique bouquet Max Havelaar qu'un éconduit venait de se faire rembourser quelques minutes auparavant. Bingo, ce bouquet était pour moi! Ou plus exactement pour la princesse de mon cœur.

Après quelques rapides emplettes, le temps pour la fleuriste-caissière-responsable-du-service-clients du magasin d'emballer amoureusement mon bouquet de roses rouges, témoin pour l'occasion de tout l'amour que je porte à la femme de ma vie, et ajoutant également quelques points de plus sur ma carte Cumulus, je marchais à présent fièrement dans la rue, mon Graal à la main! En chemin, je croisais d'autres mâles tenant également précieusement leur Graal à la main. Un Graal parfois même plus gros que le mien! Le torse bombé et le pas pressé, ils arboraient tous ce même sourire mêlé de satisfaction et surtout de soulagement. Toutefois, ce qui me rassurait, c'est que tous n'allaient pas, comme moi, préparer un petit repas en amoureux pour leur bien-aimée! Et pas n'importe quel repas d'ailleurs, puisque que mon amoureuse allait avoir droit pour l'occasion à une spécialité maison. Enfin de la maison Betty Bossy évidemment! Trois minutes au micro-ondes, et hop, un succulent riz casimir prêt à servir! A nous les chandelles, le Rimuss et le slow du groupe Scorpion «Still loving you»!

Eh bien, vous me croirez si vous le voulez, mais ma femme, en rentrant du travail, avait un tel mal de tête qu'elle a été directement se coucher! Bon, il faut la comprendre, aussi, elle bosse à UBS... **L.N.**

FRC15P016X00.indd 18 20.1.2009 17:03:20

Mini PC Circulez, *vous êtes branché!*

Leur succès augmente et leur prix baisse. Les mini-PC ont la cote. Et ils se différencient de mieux en mieux de leurs «grands» frères». Au PC classique, portable ou non, la capacité de stockage, le grand écran lumineux, les applications professionnelles. Au mini, la mobilité: la musique dans le train, l'e-mail entre deux correspondances. «La mobilité, et rien d'autre», risque même le magazine français indépendant «Que Choisir». Autant le dire tout de suite, le premier à se risquer sur le nouveau marché du mini-PC, Asus, reste meneur un an après. Les ordinateurs ont été testés sur des critères physiques (facilité d'emploi, poids, autonomie), mais aussi sur la qualité du son et de l'affichage. Reflets gênants, son à écorcher les oreilles: les testeurs ne sont pas tendres et apprécient surtout les minis-PC pour leur ergonomie en déplacement.

LES MEILLEURS DU TEST:
Asus eeePC 1000 H, 542 fr.
Asus eeePC 901, 518 fr.
MSI Wind U100, 582 fr.

Webcam Souriez, vous vous filmez!

Le grand fantasme des films d'anticipation des années 1950 est devenu une réalité. On peut converser à distance en se voyant. Finie l'angoisse de rater les premiers pas du petit pendant un voyage d'affaires: branchez une caméra sur port USB, connectez votre ordinateur, et hop! vous voilà de retour plus vite que prévu. Mais obtenir une bonne image n'est pas facile. «Test-Achats» conseille avant tout d'éviter le contre-jour et de proscrire toute source de lumière visible par la caméra, qui transmettra alors une grande tache blanche... Optez pour une bonne source de lumière, légèrement de côté, et cadrez bien votre visage. Côté test, c'est encore Logitech qui tient le haut du pavé. Ses produits sont notamment les seuls à obtenir la meilleure note pour le logiciel accompagnant la caméra.

LES MEILLEURES DU TEST:
Quickcam SphereAF, 148 fr.
Quickcam S7500, 120 fr.
Quickcam 9000, 128 fr.

Crème pour le visage L'antisèche

Les chaud-froid ne font plaisir qu'à vous, beaucoup moins à votre peau. «Stiftung Warentest» a donc consacré un test aux crèmes pour le visage spéciales peau sèche. Résultat: en glissant dans sa sélection de crèmes, juste pour voir, un produit haut de gamme de la marque MBR à 200 euros le pot, nos confrères allemands ont eu la surprise de le retrouver en queue de classement! Visiblement, deux semaines d'essai n'ont pas suffi à convaincre les 30 testeurs des qualités de cette crème caviar. Au final, ce sont des crèmes tout à fait accessibles qui occupent les deux premières places.

LES MEILLEURES DU TEST:
Roc Dermatologique Enydrial, 23 fr.
Bebe young care intensiv, 9 fr.

Mètres et niveaux laser *Que la précision soit avec eux!*

Autrefois il y avait le niveau, la règle à niveler, le crayon, le mètre roulant, le mètre pliant. Ce petit monde cohabitait en harmonie sur l'établi, dans la caisse à outils. Jusqu'au jour où les mètres et les niveaux laser ont débarqué sur la planète bricolage, envoyant valser d'un clic le précieux outillage d'antan...
Y a-t-il lieu d'éprouver de la nostalgie? Pas d'après «Test-Achats». Ces mètres et niveaux laser sont très précis, pratiques et permettent en plus de gagner du temps. Pour percer des trous à la même hauteur, il suffit d'appuyer sur le bouton du niveau laser, qui se nivelle automatiquement et projette une ligne droite horizontale et/ou verticale de plusieurs mètres. Idem pour les mètres laser qui permettent de prendre des mesures, sans l'aide d'un tiers, jusque dans les endroits difficilement accessibles. Deux regrets tout de même: les prix élevés de ces appareils et le fait qu'ils ne sont utilisables qu'à l'intérieur (bien que certains fabricants clament le contraire). Moralité: ne jetez pas vos vieux outils!

LES MEILLEURS DU TEST:
Niveaux laser Stanley CLL 77 214, 206 fr. 60 **et Bosch PCL 1 set,** 182 fr. 35
Mètres laser Bosch PLR 30, 212 fr. 35 **et Skil 0530,** 207 fr. 60

FRC15P016X00.indd 19 20.1.2009 17:03:22

Préférez la mécanique au

Ventouses et furets sont les plus efficaces pour venir à bout de n'importe quel évier bouché. Un choix écologique et économique!

DOSSIER RÉALISÉ PAR HUMA KHAMIS

On feint souvent d'ignorer les signes qui annoncent la catastrophe. L'écoulement d'un lavabo ou d'un évier est de plus en plus récalcitrant, et, un jour... c'est l'obstruction: impossible d'évacuer l'eau. Pas de panique! Avec un peu de patience, vous arriverez à dégager la majorité des tuyaux. Notre test le prouve, les méthodes manuelles sont bien plus efficaces que les produits chimiques, à n'utiliser qu'en dernier recours.

Tout d'abord, avant de fouiller dans vos canalisations, creusez dans votre mémoire. Un objet est-il tombé, et vous aurez renoncé à le récupérer? Dans ce cas, il vous faut démonter le siphon.

L'opération est assez simple: à l'aide d'une clé, ou à la main, il faut dévisser l'écrou du siphon en prenant soin de déposer une bassine dessous pour récupérer les objets et les liquides. Pour la salle de bains, si vous utilisez une clé à molette, pensez à protéger les tuyaux des griffures grâce à un torchon. Nettoyez le siphon avant de le remettre en place, et, bien sûr, ne jetez pas l'eau et les impuretés de la bassine dans les toilettes ou dans un autre lavabo, pour ne pas «délocaliser» le problème! Après avoir remonté le siphon, vérifiez que celui-ci est bien en place: faites couler l'eau en laissant la bassine. En effet, les joints d'étanchéité doivent parfois être remplacés.

Le démontage du siphon est la solution la plus efficace dans la plupart des cas. Mais cette manipulation peu ragoûtante peut s'avérer impossible si le siphon n'a pas été démonté depuis longtemps, s'il s'agit d'une baignoire, ou si le bouchon se situe plus loin dans la canalisation. Dans ces cas-là, il y a de fortes chances qu'une des étapes suivantes viennent à bout des bouchons les plus récalcitrants.

L'art de manier la ventouse

La ventouse agit comme une pompe à vide. Pour un maximum d'efficacité, il faut qu'il y ait un peu d'eau stagnante dans le lavabo ou la baignoire. Si ce n'est pas le cas, ajoutez de l'eau chaude, mais pas bouillante (pour éviter les brûlures!). Apposez la ventouse sur la bonde et fermez hermétiquement le trop-plein avec un chiffon humide. Poussez le manche de la ventouse vers le bas et pompez du bas vers le haut. La méthode est efficace mais doit être répétée à plusieurs reprises. Gare aux éclabous-

⊕ très bon ● bon ■ satisfaisant ▲ peu satisfaisant ▲ insuffisant ✕ non	VENTOUSE	FURET
PRIX INDICATIF	5 fr. 70	10 fr.
TYPE	mécanique	mécanique
PRÉSENTATION	✕	2,70 m
DANGER POTENTIEL	✕	✕
COMPOSANT ACTIF	✕	✕
ÉLÉMENTS DE SÉCURITÉ (5%)	●	●
EFFICACITÉ SUR BOUCHON DE SALLE DE BAINS (30%)	⊕	⊕
EFFICACITÉ SUR BOUCHON DE CUISINE (30%)	⊕	⊕
AGRESSIVITÉ DU PRODUIT SELON LE TEMPS PRÉCONISÉ (20%)	⊕	⊕
AGRESSIVITÉ DU PRODUIT SUR 24 H (15%)	⊕	⊕
APPRÉCIATION GLOBALE	100%	100%

FRC15P020X00.indd 16 19.1.2009 13:06:57

chimique

sures! N'utilisez jamais de ventouse après avoir fait usage de déboucheurs chimiques.

Laissez le furet fureter

Moins courant, mais tout aussi efficace, le furet. Il s'agit d'un câble muni d'une tête métallique en forme de spirale à une extrémité et d'une manivelle à l'autre. Introduisez le câble dans la bonde jusqu'à ce qu'il rencontre le bouchon. Tournez ensuite la manivelle, le furet se fore un passage dans le bouchon qu'il désagrège, libérant ainsi l'écoulement. On peut aussi combiner le furet avec un nettoyeur à haute pression (de type Kärcher).

Cette technique convient aussi si le bouchon se situe dans la canalisation, au-delà du siphon. Attention, si vous rencontrez une forte résistance, n'insistez pas. Il peut s'agir d'un objet coincé, et vous risquez d'endommager les tuyaux. Mieux vaut alors faire appel à un plombier.

Lâchez la pression

Un peu plus cher, mais très pratique, Sipuro Jet est un aérosol à air comprimé. Comme pour la ventouse, il faut fermer hermétiquement le trop-plein du lavabo et ajouter un peu d'eau si nécessaire. Ensuite, en appliquant la bombe sur la bonde, une ou

Recourir aux méthodes les plus simples permet souvent de se passer du plombier.

	SIPURO JET *débouche facilement*	M-COLOR *déboucheur liquide*	CILLIT BANG *WC & taches*	RORAX *déboucheur de canalisation*	MARTEC HOUSEHOLD *Bio débouche-tuyaux*
	8 fr. 90	15 fr. 50	7 fr. 90	6 fr. 90	9 fr. 90
	pression	chimique	chimique	chimique	biologique
	aérosol	liquide	gel	gel	liquide
	✕	corrosif	corrosif	irritant	✕
	air comprimé	soude caustique	soude caustique et Javel	Javel	enzymes et savon
	●	■	■	■	■
	⊕	●	■	■	▲
	⊕	▲	▲	▲	▲
	⊕	⊕	⊕	●	⊕
	⊕	●	■	■	●
	92%	65%	56%	51%	9%

FRC15P020X00.indd 17 19.1.2009 13:07:00

deux secondes de pression suffisent à détruire le bouchon. En laboratoire, Sipuro Jet obtient des résultats excellents aussi bien sur des bouchons de cuisine, constitués le plus souvent de graisses et d'aliments, que sur ceux de la salle de bains, qui se forment à cause des cheveux ou du savon.

La chimie: à éviter

L'efficacité des déboucheurs chimiques est loin d'être celle attendue, surtout sur les bouchons de cuisine. Pis, après vingt-quatre heures de contact, deux des produits en test ont légèrement abîmé les joints en caoutchouc qui sont habituellement utilisés dans les sanitaires. Ces produits sont donc déconseillés parce qu'ils sont dangereux (corrosifs et irritants) mais aussi néfastes pour l'environnement en raison de leur contenu en soude caustique et en eau de Javel.

Le produit écologique de notre sélection, Martec bio débouche tuyaux, obtient des résultats désastreux. En effet, ce liquide contient des enzymes et du savon, certes inoffensifs pour l'environnement, mais aussi inactifs sur les bouchons! Il ne sera d'aucune utilité si l'écoulement est bouché.

Au mieux, les enzymes préviendront la formation de bouchons et d'odeurs nauséabondes qui remontent des canalisations. Et même si ce produit titille votre fibre écologique, rappelez-vous qu'une ventouse ou un furet, plus efficaces, sont autrement plus durables! **H. K.**

CONSO MALIN

UN PETIT TAMIS PRÉVENANT...

■ Placez une crépine (petit tamis) dans l'évier pour retenir les déchets.

■ Ne jetez ni marc de café ni feuilles de thé, et rien de solide, dans les éviers. Si de la graisse passe, versez de l'eau chaude pour éviter qu'elle ne se fige.

■ Utilisez les produits chimiques à titre préventif équivaut à jeter de l'argent par le lavabo! Si vous recourez tout de même à un déboucheur chimique, protégez-vous les yeux, portez des gants et des habits couvrant les bras, les jambes et les pieds.

■ Les produits à base d'acide sulfurique, non testés ici, doivent être réservés à un usage professionnel. Très réactifs, ils risquent de causer des brûlures, et les vapeurs qu'ils dégagent sont irritantes.

■ Gare aux déboucheurs en poudre! D'une part, ils risquent d'être inhalés. D'autre part, nos confrères d'*Euroconsumer* en ont testé quelques-uns: dans certains cas, un bouchon de poudre mouillée se forme au dessus du premier bouchon... ce qui n'arrange en rien le problème initial.

■ Gardez tous les détergents hors de portée des enfants. L'absence de recommandations ne signifie pas qu'un produit est inoffensif!

■ Pour les WC bouchés, ne tirez pas la chasse d'eau! L'inondation est garantie. Le furet, ou à défaut un cintre en métal déplié, peuvent dans la plupart des cas vous aider à évacuer le problème et les angoisses...

■ Si vous faites appel à un plombier, pensez à demander les tarifs à l'avance, notamment celui des déplacements en dehors des heures ouvrables.

Protocole de test

Les produits et les outils sont testés par le laboratoire sur différents types de bouchons standardisés (cuisine ou salle de bains). Dans un premier temps, ils sont utilisés selon les recommandations du fabricant. Ensuite, leur efficacité est testée au bout de vingt-quatre heures. Enfin, leur agressivité est vérifiée.
La fermeture du bouchon, les consignes et les symboles de sécurité ainsi que le mode d'emploi sont aussi pris en compte pour l'évaluation finale. **H. K.**

Ventouse indémodable

Il y a dix ans, la FRC testait les déboucheurs et arrivait à la même conclusion. Les déboucheurs chimiques avaient en effet échoué face aux bouchons de cuisine. Comme quoi, contrairement à ce que les fabricants tentent de nous faire croire, il n'y a pas eu de révolution dans ce domaine!

FRC15P020X00.indd 18 19.1.2009 13:07:03

Bonbons vaminés
Vendeurs mais trompeurs

L'ajout de vitamines rassure faussement les parents et ne convainc pas les nutritionnistes.

Vos enfants refusent de manger fruits et légumes et réclament chips, bonbons et chocolat? Offrez-leur des bonbons enrichis en vitamines: c'est le message implicite que diffusent les fabricants de confiseries. En y ajoutant des vitamines, ils tentent de déculpabiliser les parents et de donner une image positive de ces concentrés de sucres ou d'édulcorants. En hiver, période de la grippe et du rhume, l'argument fait mouche. Indispensables à la vie, les vitamines ont également la réputation de prévenir ou d'aider à combattre les maladies saisonnières.

Même dopé aux vitamines, un bonbon reste un bonbon, il n'est pas un complément alimentaire.

Vitamine C, la surdose ne guette que les étiquettes

Parmi les vitamines, la C est la plus fréquemment ajoutée. Elle renforce le système immunitaire et a une fonction protectrice (antioxydante) sur l'organisme. De plus, comme elle est éliminée avec les urines, le risque de surdosage est très faible. L'effet général de la vitamine C sur l'organisme est positif, surtout lorsqu'elle est absorbée naturellement avec des fruits et des légumes, qui contiennent d'autres antioxydants. Son potentiel de prévention, voire de guérison, des rhumes semble toutefois exagéré. Des études ont montré qu'elle pouvait, au plus, écourter la durée d'un rhume d'une demi-journée.

Les confiseries dopées à la vitamine C n'apportent donc pas toujours autant que les slogans le laissent entendre (cf. tableau p. 24). Même celle comprenant la plus grande concentration, Ricola Citron mélisse, ne couvre pas les besoins avant une demi-boîte. Quant à Nimm2, dont la campagne de publicité vante la teneur en vitamines, ses apports sont presque insignifiants. Il faudrait en avaler presque deux paquets, et donc ingérer au passage... 75 morceaux de sucre!

Un bonbon n'est pas un complément alimentaire

Nimm2 est le seul à être enrichi en d'autres «précieuses vitamines pour toute la famille», comme l'indique l'étiquette. Le dosage est dans ce cas-là moins pingre que pour la vitamine C, et la présence d'acide folique peut sembler intéressante. Une étude vaudoise

FRC15P023X00.indd 17 19.1.2009 12:32:05

a montré que cette vitamine, très importante pour la croissance, était insuffisamment consommée par un tiers des écoliers de 9 à 19 ans. Comme ces mêmes écoliers mangent également trop de sucre, et qu'il leur faudrait consommer 30 bonbons (55 grammes de sucre) pour obtenir la moitié de l'apport préconisé par la Société suisse de nutrition, cette confiserie ne présente aucun intérêt nutritionnel.

Pour trouver des dosages conséquents d'oligo-éléments et de vitamines, il faut chercher parmi les **compléments alimentaires**. Toutefois le recours à ce type de produits pour les enfants en bonne santé est jugé superflu par la Société suisse de nutrition. Elle en recommande l'usage uniquement sur prescription médicale, dans des situations particulières – maladie, intolérance, allergies, etc. Si les compléments sont généralement vendus sous forme de gouttes ou de pastilles effervescentes difficiles à confondre avec des bonbons, le produit Oranol Toffees sème la confusion. Désigné comme bonbon par son emballage mais vendu en pharmacie comme complément alimentaire, ce produit présente des dosages beaucoup plus conséquents en vitamines, calcium et fer. Trois de ces caramels couvrent les besoins quotidiens d'enfants de plus de 7 ans. Comme l'ouverture de l'emballage ne présente pas de difficulté majeure, les enfants pourraient être tentés d'en consommer un peu trop, toutefois aucun des composants n'est très dangereux en cas de surdosage. La FRC estime que les compléments alimentaires ne devraient cependant pas pouvoir être confondus avec d'autres aliments, spécialement des friandises appréciées des enfants (cf. encadré Oursons vitaminés).

Les bonbons restent des bonbons

A petite dose, les douceurs sucrées font plaisir aux enfants (et aux parents), sans conséquence pour leur santé si leur alimentation reste équilibrée. Avec les bonbons enrichis, l'industrie tente de parer ces produits industriels de vertus propres aux fruits et aux légumes.

Préférez fruits et légumes

Les vitamines ajoutées aux aliments ont certes les mêmes molécules chimiques que les vitamines naturellement présentes. En revanche, ces produits présentent des doses parfois élevées et une combinaison de vitamines qu'on ne trouve pas dans les aliments. La probabilité d'interactions et d'effets secondaires imprévus est ainsi plus élevée. Par ailleurs, des nutriments isolés n'agissent pas de la même manière que les vitamines contenues dans des fruits, des légumes ou des céréales. Dans ces aliments naturels, ils agissent en parallèle et en combinaison avec d'autres principes actifs des plantes. Ces produits restent définitivement des friandises qui plaisent au palais, mais sans grand intérêt nutritionnel.

Aline Clerc
collaboration
Barbara Pfenniger

APPORT EN VITAMINE C D'UN ASSORTIMENT DE BONBONS ET COMPARAISON AVEC LES APPORTS PAR LES FRUITS ET LÉGUMES

100 mg de vitamine C* sont apportés par:	
8 bonbons Ricola citron mélisse	(20 g)
11 Sportsmint	(41 g)
11 VicksPlus C	(41 g)
8 boules Mocken	(80 g)
185 bonbons Nimm2	(550 g)
un quart de poivron rouge	(60 g)
1,5 à 3 kiwis	(125 g)
1 orange et demie	(190 g)
4 à 6 mandarines	(245 g)

* Parmi les légumes, la famille des choux, spécialement le brocoli et les choux de Bruxelles, en contient beaucoup: **100 mg**, c'est l'apport quotidien recommandé pour les enfants et les adultes selon la Société suisse de nutrition (valeur de référence commune à la Suisse, l'Allemagne et l'Autriche).

60 mg: valeur de référence fixée par la législation suisse pour l'enrichissement des aliments (apport journalier recommandé). Les étiquettes des bonbons se réfèrent à cette valeur.

L'ajout de vitamines est réglementé

Afin d'éviter les risques de surdosage, l'adjonction de substances essentielles comme les vitamines ou les sels minéraux est règlementée. L'apport journalier recommandé en vitamines pour les adultes ne doit pas être dépassé en consommant une ration quotidienne standard. Pour les confiseries, il est ainsi estimé qu'on en consomme usuellement 25 grammes par jour. Ces 25 grammes ne doivent donc pas contenir plus que l'apport journalier recommandé, soit par exemple 60 mg pour la vitamine C ou 200 microgrammes pour l'acide folique (vitamine B9). Cette réglementation ne concerne pas les compléments alimentaires, qui peuvent (et doivent, pour mériter leur appellation) présenter des teneurs nettement plus élevées. Ces derniers doivent indiquer certaines mises en garde sur l'étiquette («tenir hors de portée des enfants», «l'apport journalier recommandé ne doit pas être dépassé»). **A. C.**

FRC15P023X00.indd 18 19.1.2009 12:32:05

Comment obtenir autrement les six vitamines promises par les bonbons Nimm2.

Ces vitamines jouent un rôle dans la croissance des cellules, le métabolisme des protéines, la production d'énergie, la santé de la peau et du tissu nerveux, la production de globules sanguins, ou sont antioxydantes.

	SE TROUVE DANS	APPORT JOURNALIER RECOMMANDÉ POUR UN ENFANT
Niacine (vitamine B3 ou PP)	levure, foie, viande, poisson, fruits séchés, oléagineux	**15 à 18 mg, soit:** – 110 g de poulet ou – 140 g de saumon, – 85 g de cacahuètes
Acide panthothénique (vitamine B5)	Très répandue dans de nombreux aliments, en particulier dans les abats, jaune d'œuf, viande, levure,	**6 mg, soit:** – 75 g de foie de veau ou – 1,3 l de lait entier, – 220 g de cacahuètes
Vitamine B6	Viande, poisson, levure, céréales, légumes et fruits	**1,4 mg, soit:** – 70 g de germes de blé ou – 320 g de banane – 290 g de côtelette de porc
Vitamine B9 (acide folique)	Levure, abats, légumineuses, légumes verts	**400 microgrammes, soit:** – 130 g de haricots blancs ou – 210 g d'épinards – 180 g de foie de bœuf
Vitamine B12	Abats, viande, poisson, jaune d'œuf, lait, fromage	**3 microgrammes, soit:** – 60 g de ragoût de bœuf ou – 45 g de truite – 100 g d'emmental
Vitamine E	Huiles végétales, foie, légumes, fruits	**12 à 14 mg, soit:** – 30 g d'huile de colza, ou – 55 g de noisettes, – 80 g de margarine

Les sucres en question

Principal composant des confiseries, le sucre est incriminé pour son apport calorique et son risque de caries; il peut être remplacé par des édulcorants, ce qui se justifie dans le but de la prévention des caries. Le label sympadent (bonhomme en forme de dent) identifie ces produits.

ON EN DISTINGUE DEUX SORTES:

- **LES POLYOLS (SUCRES RÉDUITS): sorbitol, mannitol, maltitol, xylitol, lactitol, isomalt. Ils ne favorisent pas l'apparition de caries et peuvent être utilisés en cas de diabète. Ils apportent toutefois autant de calories que le sucre et peuvent provoquer des diarrhées en cas de consommation excessive.**
- **LES ÉDULCORANTS INTENSES: acésulfame K, aspartame, sucralose, cyclamate, saccharine. Ils ont un pouvoir sucrant beaucoup plus important que les polyols (400 fois supérieur à celui du sucre classique) et, du fait des faibles quantités utilisées, apportent peu de calories.**

Indépendamment de leurs effets controversés sur la santé (potentiel cancérigène éventuel pour la saccharine et le cyclamate), les édulcorants ne devraient pas ou très peu figurer au menu des enfants. Même s'ils n'apportent que peu de calories, ils entretiennent l'attirance pour les mets sucrés et stimuleraient également l'appétit, incitant à manger plus. **A. C.**

Oursons Actilife

Dans sa gamme Actilife vendue en grande surface, Migros propose des oursons en gomme vitaminée qui ressemblent à s'y méprendre à leurs homologues du rayon confiserie. Sauf qu'il s'agit bel et bien de compléments alimentaires. Vendus 8 centimes l'ourson (à comparer aux 38 centimes que coûte un produit similaire comme les Toffees Oranol), ils contiennent des doses nettement plus élevées qu'un bonbon enrichi. Et, pour la vitamine A, la teneur dépasse même les valeurs maximales recommandées pour les enfants de 4 à 10 ans par l'Institut allemand d'évaluation des risques. Pour les autres substances, les valeurs sont conformes. **A. C.**

FRC15P023X00.indd 19 19.1.2009 12:32:06

Unification de la procédure civile en Suisse

Pour l'instant, chaque canton a son propre Code de procédure civile, ce qui complique pas mal la résolution de litiges. L'Assemblée fédérale a adopté le projet de Code de procédure civile unifié. Ainsi, il n'y aura plus qu'une seule et même procédure en Suisse en matière civile. Pour des affaires dont la valeur litigieuse ne dépasse pas 30 000 francs (soit par exemple des contrats conclus par les consommateurs), une procédure simplifiée sera mise en place. **F. B.**

Démarchage téléphonique Le Conseil national se moque de 43 000 signataires!

L'initiative parlementaire pour une meilleure réglementation en matière de commerce électronique et celle concernant le démarchage téléphonique ont été rejetées par la Chambre du peuple. La majorité des parlementaires de droite estiment que ces initiatives auraient limité la sacro-sainte liberté contractuelle des citoyens suisses, alors qu'en réalité elles les auraient uniquement préservés de certaines entreprises peu scrupuleuses.

Mettant en lien le démarchage téléphonique et le démarchage à domicile, le conseiller national Yves Nidegger (UDC/GE) affirmait même dans l'hémicycle: «Lors de la conclusion d'un contrat par téléphone, le vendeur se trouve absent, et il est extrêmement facile de raccrocher son téléphone si l'on ne souhaite pas être importuné.» L'expérience de la FRC, basée sur les témoignages de ses membres, a montré que c'était tout sauf vrai: pour des personnes âgées, notamment, il n'est pas facile de dire non, de raccrocher sans dire au revoir.

Le but n'est pas l'interdiction du démarchage téléphonique en tant que tel, mais uniquement de permettre de se retirer dans un court délai d'un éventuel contrat oral, conclu sans que le client en connaisse tous les éléments.

Ce message avait bien été compris par les 43 000 personnes qui avaient signé la pétition lancée par la FRC et l'ACSI (Association suisse italienne des consommateurs) et qui vivent dans une autre réalité que nos conseillers nationaux, visiblement peu importunés par le démarchage téléphonique.

Cette décision est d'autant plus négative que Swisscom permet désormais une nouvelle forme de démarchage avec l'introduction du système Connect 1811. Ainsi, en contactant ce numéro, on pourra tenter d'appeler ou d'envoyer un SMS à une personne dont le numéro de portable ne figure pas dans l'annuaire. Ce système choque la FRC, car, d'une part, il viole la sphère privée et, d'autre part, il ne respecte pas le fait que certains choisissent délibérément de ne pas figurer dans l'annuaire. **F. B.**

Banques Berne étend la garantie de l'épargne

Les Chambres ont adopté la révision de la loi sur les banques, notamment en ce qui concerne la garantie de l'épargne, qui passera de 30 000 à 100 000 francs. Cette révision est entrée en vigueur dans l'urgence à fin décembre 2008. Ainsi, en cas de faillite d'une banque, un épargnant devrait rapidement pouvoir récupérer les fonds déposés.

F. B.

FRC15P026X00.indd 24 20.1.2009 17:30:57

Lehman Brothers
«Sprechen Sie Französisch?»

Sur trois banques interpellées, deux ont daigné répondre… en allemand.

En fin d'année passée, nous avions écrit au Credit Suisse, à UBS et à la Banque Coop pour informer ces banques que plus de 350 Romand(e)s et Tessinois(es) nous avaient confié la défense de leurs intérêts dans le cadre de la débâcle de Lehman Brothers. Quantité négligeable pour ces messieurs de Zurich et de Bâle? Le Credit Suisse et la Banque Coop n'ont pas même pris la peine de faire traduire en français leur refus d'entrer en pourparlers! UBS est, quant à elle, prête à débourser des centaines de milliers de francs pour que ses clients «aient la parole» dans les colonnes des journaux, mais n'a pas encore eu le temps de parler à ceux qui ont perdu leur argent...

L'arrogance des banques

En dépit de leurs récents mea culpa et de grandes promesses, qui ne coûtent rien, les hauts responsables de nos «chères» banques n'ont rien perdu de leur arrogance et continuent à dédaigner leurs petits clients. On peut d'ailleurs penser que, vu de la Bahnhofstrasse, la somme globale perdue par les épargnants représentés par la FRC, qui avoisine les 16 millions de francs suisses, ne représente que des «peanuts», pour reprendre une expression malheureuse qui avait fait florès lors d'une précédente affaire. Bien sûr, cela peut sembler peu de chose à l'aune des milliards perdus par un Madoff ou investis dans le plan de sauvetage UBS, mais c'est infiniment trop quand on connaît les drames humains qui se cachent derrière l'aridité des chiffres. La FRC est donc plus déterminée que jamais à faire entendre raison aux banques et à récupérer auprès d'elles ces sommes qui n'auraient jamais dû être perdues. Et en français, *bitte*.

Mathieu Fleury,
secrétaire général

Pour des transports publics performants

La FRC soutient le projet de l'ATE (Association Transports et Environnement) de lancer une initiative pour ancrer dans la Constitution le principe de l'encouragement aux transports publics. Le projet est particulièrement intéressant parce qu'il ne demande pas de nouvelle taxe, mais prévoit une répartition du produit de l'imposition des huiles minérales moitié-moitié entre la route et les transports publics. La FRC veut ainsi donner à notre pays les moyens de conserver une offre de transports de qualité. **M. F.**

LE MOT DE LA PRÉSIDENTE

Un demi-siècle d'engagement

En 2009, la FRC célèbre son jubilé. Cinquante ans d'engagement sans faille de votre association, par des professionnels et des bénévoles, pour défendre les intérêts des consommateurs, les conseiller, les informer, les sensibiliser à une consommation responsable et durable, et améliorer leur pouvoir d'achat. Cinquante ans aussi de lobbying auprès des autorités pour obtenir une meilleure protection dans tous les domaines de la consommation.

On ne compte plus le nombre de tests et d'enquêtes effectués pour orienter les choix des consommateurs ou taper sur les doigts de fournisseurs indélicats. On ne compte plus les prises de position politiques, les interventions dans les médias et auprès des parlementaires.

Avec le développement technologique et l'ouverture des marchés, le monde de la consommation est devenu plus complexe, et le champ d'investigation de la FRC s'est élargi. De grands dossiers concernant notre pouvoir d'achat sont en cours. Celui des importations parallèles pour les produits brevetés vient d'aboutir après une lutte acharnée. Il se traduira par une baisse des prix dans de nombreux domaines, sauf, malheureusement, celui des médicaments (cf. p. 17). Si ce bol d'air est bienvenu, d'autres chantiers nous attendent. Comme, depuis cinquante ans, la FRC s'engage avec détermination et persévérance pour le bien commun, nous en rendrons compte au fur et à mesure de leur actualité.

Mais, l'année de son jubilé, la FRC se veut aussi innovatrice. Dès maintenant, nos membres ont ainsi un accès privilégié à notre nouveau site Internet, qui offrira davantage de prestations (cf. p. 7). Et, dès ce printemps, d'autres innovations suivront. La FRC veut ainsi témoigner de sa vitalité et de son rôle important dans le concert des acteurs économiques.

En 2009, nous mettrons tout en œuvre pour continuer à mériter votre confiance. Merci d'être à nos côtés et de faire la promotion de la FRC auprès de vos proches et amis, car, ensemble, nous serons encore plus forts. **Monika Dusong**

FRC15P026X00.indd 25 19.1.2009 12:32:51

Une question? Un doute?

Valérie Muster, responsable de la Permanence FRC Conseil, et son équipe de spécialistes se tiennent à votre disposition. Vous êtes membre FRC: 0848 575 105 (tarif normal) Vous n'êtes pas adhérent: 0900 575 105 (2 fr. 85/min)

Postfinance de nouveau piraté Comment réagir?

Chic, Postfinance vous annonce en fin d'année que vous avez gagné 1000 fr. à une tombola de Noël organisée par Western Union. L'argent sera automatiquement ajouté à votre compte, mais, pour cela, vous devez activer le service en ligne à l'aide du lien figurant à gauche de la page du site. Une fois l'activation faite, vous avez même la chance de participer à la loterie de Nouvel-An dotée de 100 000 fr. Voilà, en substance, le message reçu par courrier électronique en fin d'année de PostFinance **confirm@postfinance.ch**.

Ce n'est malheureusement qu'un des énièmes cas de fraudes sur Internet (phishing ou hameçonnage) contre lesquelles nous vous mettons régulièrement en garde. Ces mises en garde se justifient d'autant plus que la Centrale d'enregistrement et d'analyse pour la sûreté de l'information MELANI a identifié plus de 700 sites Web infectés en Suisse à fin 2008. En allant sur leur site[1], vous pourrez consulter les règles de comportement à adopter pour une navigation plus sûre. Il vous sera également possible de faire analyser les sites Web pour vérifier la présence d'une infection. Vous trouverez également toutes ces informations sur notre nouveau site Internet **www.frc.ch**.

[1] **http://www.melani.admin.ch/dienstleistungen/archiv/01076/index.html?lang=fr.**

Lait Entier, écrémé ou Drink?

«J'ai remarqué que le lait Drink de la Coop est titré à 1,5% de matière grasse, alors que les laits Drink Denner ou autres commerces affichent 2,5%. Il me semble que ce changement est nouveau. Je n'avais jamais remarqué cette différence, mais la vendeuse me soutenait que ça avait toujours été ainsi. Pourquoi cette différence de matière grasse pour des laits en apparence identiques? Existe-t-il des normes qui réglementent l'appellation «Drink»? Quelle incidence ces types de lait peuvent-ils avoir sur la santé?

Marlène Vessazi

La réglementation suivante existe pour les laits:

Le lait entier contient au moins 3,5% de matière grasse (MG). Dans les faits, le lait entier vendu en Suisse en contient au moins 3,8 à 3,9%. Ainsi le lait entier standardisé contenant 3,5% de MG a subi un écrémage partiel.

Le lait dit «partiellement écrémé» comporte entre 0,5% et 3,5% de MG contre moins de 0,5% de MG pour le lait écrémé ou maigre. Quant au lait demi-écrémé, sa matière grasse oscille entre 1,5% et 1,8%.

Le lait Drink est un lait partiellement écrémé dont la teneur en MG vaut généralement entre 2,7% et 2,8%. La dénomination Drink n'a cependant pas de valeur légale. Il s'agit d'un usage commercial. Il est possible que Coop ait réduit la teneur en MG de son lait

Redevance poids lourds La taxe doit-

«Un plombier est venu installer un nouveau robinet dans notre cuisine. En recevant la facture, nous remarquons 6 fr. 90 de taxe RPLP (redevance poids lourds liée aux prestations) sur un montant global de 513 fr. La taxe RPLP, en rapport avec le montant global, est minime, mais quand je lis que cette taxe concerne les camions d'un poids supérieur à 3,5 tonnes (donc pas la camionnette du plombier), je m'interroge à son propos.»

D. Douchet

La redevance fédérale sur le trafic des poids lourds liée aux prestations (RPLP) – à ne pas confondre avec la redevance fédérale sur le trafic des poids lourds **(RPLF)**, qui est forfaitaire, est facturée par la Direction générale des douanes. Elle est perçue sur tous les véhicules automobiles et remorques destinés au transport de choses qui présentent un poids total de plus de 3500 kilogrammes, qui sont imma-

FRC15P028X00.indd 28 19.1.2009 12:33:27

Drink pour en maintenir le prix bas. Mais le consommateur se retrouve avec un lait Drink qui peut donc varier entre 1,5 et 2,8% de MG.

Notons encore que le lait entier pasteurisé et le lait Drink se différencient par leur teneur en graisse et en calories. La teneur en protéines du lait, lactose, vitamines solubles dans l'eau et sels minéraux (comme le calcium) reste équivalente. Les vitamines liposolubles (A, D et E), en revanche, ne sont présentes en totalité que dans le lait entier. Plus le lait est écrémé, plus la part de ces vitamines est petite.

- elle figurer sur nos factures?

triculés en Suisse ou à l'étranger et empruntent le réseau routier public en Suisse.

La loi sur la perception de la redevance poids lourds ne prévoit pas de dispositions particulières en ce qui concerne la répercussion par les entreprises privées de cette taxe sur le consommateur final. Comme elle vise à favoriser le transfert de la route au rail, c'est le détenteur du véhicule qui est considéré comme le débiteur de la taxe (principe du pollueur-payeur).

Est-il dès lors correct qu'un petit artisan répercute cette taxe sur ses factures, même si sa camionnette pèse vraisemblablement moins de 3,5 tonnes? Interrogé à ce propos, Jean-Daniel Faucherre, vice-président de l'Association suisse des transporteurs routiers (Astag), relève que «toute marchandise transportée en Suisse l'est, à un moment ou à un autre, par un camion. Dès lors, toutes ces charges sont répercutées de fabricant à fabricant, puis finalement sur le consommateur. Depuis le 1er janvier 2008, la charge réelle supportée par ménage est de 600 fr. par année.»

La FRC admet que l'entrepreneur qui subit des hausses de ses frais de fonctionnement, élève ses prix. Par exemple, un plombier pourrait répercuter une partie de la RPLP qu'il a lui-même dû payer à l'un de ses fournisseurs. Toutefois, il ne doit pas y avoir d'abus, et, dans le cas de la RPLP, l'entreprise devrait prendre en charge une partie de la taxe.

Aussi, si vous avez dû payer la RPLP sur une facture, n'oubliez pas qu'aucun «droit à la répercussion» sur le consommateur final n'est octroyé aux sociétés de transport, selon la loi. Il ne faut dès lors pas hésiter à interpeller le créancier sur son calcul, pour qu'il justifie le montant si celui-ci vous paraît abusif.

Manor Affichage du prix incorrect

«J'ai procédé à divers achats chez Manor. De retour chez moi, j'ai constaté qu'un vêtement m'avait été facturé 79 fr., alors que le prix indiqué sur l'étiquette n'était que de 39 fr. 90. En regardant plus attentivement, j'ai remarqué qu'il s'agissait d'euros et non de francs. La vendeuse n'a rien voulu savoir. L'étiquetage tel qu'il a été pratiqué dans ce cas trompe le client!» **Danielle Jancik**

L'ordonnance sur l'indication des prix (OIP) indique que le prix doit impérativement être indiqué en francs, l'indication en euros étant facultative. Manor a rapidement reconnu son erreur. La responsabilité du distributeur étant engagée, la cliente s'est vu remettre une carte cadeau d'une valeur de 20 fr. Le prix affiché doit être celui à payer effectivement, y compris la TVA. Il doit être aisément lisible sur la marchandise elle-même ou immédiatement à côté d'elle (les prix indiqués dans une vitrine, par exemple, doivent être facilement lisibles de l'extérieur). Si, pour des raisons techniques, il n'est pas possible d'indiquer le prix sur la marchandise, il est permis de le faire à l'aide de listes de prix ou de catalogues.

La FRC a déjà dénoncé le fait de supprimer les étiquettes de prix sur les produits au profit d'un affichage sur les rayons, car les consommateurs ne sont plus en mesure de comparer les prix et d'exercer leur liberté de choix (*FRC Magazine* No 12, p. 30). L'OIP perd ainsi sa vocation première d'assurer avec clarté et transparence un élément fondamental pour le choix des clients: le prix des produits.

FRC15P028X00.indd 29 19.1.2009 12:33:32

MATÉRIEL ÉLECTRONIQUE
La vente de faux neufs continue

J'ai lu avec intérêt votre enquête sur la réparation de matériel électronique «FRC Magazine» No 14, décembre 2008 /janvier 2009, p. 16). Je souhaite vous faire part de quelque chose qui m'est arrivé à la Migros de Marin (NE).

J'ai acheté un fax, téléphone, répondeur intégré Philips Magic Vox. Dès que je suis arrivé à la maison, j'ai fait des essais et j'ai constaté que l'appareil avait un problème, et je l'ai rapporté tout de suite en disant qu'il ne fonctionnait pas correctement. Migros a «exceptionnellement» accepté de me le remplacer de suite. Quelques jours plus tard, j'ai reçu le téléphone de quelqu'un qui avait acheté le même appareil et qui avait aussi des problèmes. Il s'est avéré que cette personne m'a appelé par erreur, car il y avait toujours mon numéro personnel dans la mémoire du fax que Migros a revendu comme neuf, sans le réparer ou sans avoir trouvé la panne, et sans vider la mémoire des numéros.

Je n'achète plus d'électronique à la Migros, cela fait sept ans que je fais mes commis à la Coop, et je suis satisfait de ce choix…

Michel Moret,
par courrier électronique

DRIVE-IN Les bons comptes font les bons amis

Suite au problème lié au manque de nourriture lors du passage au Drive-In de McDonald's, la société McDonald's m'a contacté et a fait part de ses excuses tout en expliquant que le problème avait déjà été clairement identifié auparavant. Des mesures concernant la formation du personnel sont en cours. McDonald's a fait preuve, avec un peu de retard, de compréhension et de clarté dans les mesures prises suite à ce problème. Je tiens également à préciser que l'article a été publié sans mon accord préalable.

David Berclaz,
par courrier électronique

TAXIS GENEVOIS
Le Grand Théâtre contraint de ramener ses hôtes à la gare…

Mes bons vœux pour cette année! Début janvier, ma femme et moi, nous nous sommes rendus en train à Genève pour assister à une représentation au Grand Théâtre. Le dernier train pour Romont part déjà à 22 h 56, donc nous avons envisagé de réserver un taxi pour atteindre la gare à temps. A notre arrivée à Cornavin, nous avons donc cherché le moyen de réserver un taxi à la sortie du Grand Théâtre. Mais la centrale des taxis ne répond pas, un chauffeur de taxi croisé sur place nous a dit qu'il ne pouvait rien faire pour nous, enfin, les bornes d'appel étaient fermées.

Finalement, à l'accueil du Grand Théâtre, on nous promet un taxi. Nous avions pris des places à l'amphithéâtre (32 fr. le billet). Lorsque nous avons présenté nos billets à l'entrée du Grand Théâtre, l'employé présent nous a annoncé que le Grand Théâtre nous offrait gratuitement d'échanger nos billets bon marché contre… le troisième rang du parterre, un groupe ayant annulé une réservation. Nous avons apprécié ce superbe spectacle en voyant les chanteurs et le chef d'orchestre presque sous notre nez. Un vrai cadeau!

Mais au moment où nous sommes sortis, à l'heure pile, pas de taxi! Je me suis adressé à un membre du personnel du Grand Théâtre, qui m'a affirmé que la centrale avait refusé de réserver à l'avance ce soir-là, à cause de la neige. Finalement, l'employé du Grand Théâtre a été chercher sa propre voiture et nous a amenés lui-même à la gare, où il nous a déposés à temps pour attraper notre train. Donc un bonnet d'âne sévère pour la qualité des taxis genevois, incapables de prendre une réservation et de répondre à temps à nos appels répétés. Et plusieurs coups de chapeau au personnel du Grand Théâtre, spécialement à cet employé qui s'est fendu en quatre pour nous.

François Beffa,
par courrier électronique

COOP Le bio ne baisse pas

Suite au récents articles et publicités au sujet de la baisse de 600 produits Coop, j'aimerais vous faire part de mon avis. En lisant le journal de la Coop, vous constaterez que la publicité des produits baissés ne concerne que les produits peu sains pour la santé et destinés aux jeunes (enfants et ados). Il n'y a que du Nutella, de la mayonnaise et d'autres produits déconseillés par les diététiciens! Aucun produit bio, pas de fruits ni de légumes… Meilleures salutations.

Christophe Perrenoud,
par courrier électronique

LAIT Pour un prix équitable

André et Edith Cortessis écrivent à Migros et Coop

Chers distributeurs,
Vous nous parlez beaucoup de vos efforts en faveur d'un développement durable, de votre conscience écologique et de commerce équitable. Nous nous en réjouissons, car, comme vous, nous sommes convaincus qu'il faut payer un prix raisonnable aux producteurs d'ici et d'ailleurs pour leur permettre de vivre décemment en ménageant la nature et ses ressources.

Là où nous ne vous suivons plus, c'est quand vous nous annoncez triomphalement une baisse de 5 à 10 ct. sur le prix du litre de lait, baisse obtenue sur le dos de nos paysans. Où sont la logique et la cohérence de cette politique? Pour nous, consommateurs, cette baisse est négligeable; en revanche, pour le paysan producteur de lait et sa famille, ce sont des milliers de francs perdus sur un revenu annuel déjà modeste.

Au même titre que nous choisissons d'acheter un peu plus cher des bananes, du café ou d'autres produits estampillés Max Havelaar, nous sommes prêts à payer 10 centimes de plus par litre de lait pour que les paysans d'ici puissent affronter l'avenir avec confiance.

Notre vœu pour Nouvel-An: que vos actes soient en accord avec votre discours; vous vous feriez, en prime, une publicité crédible.

FRC15P028X00.indd 30 19.1.2009 12:33:33

Permanence FRC Conseil au service de tous

Les demandes de conseils via **info@frc.ch** ne sont pas traitées. Merci de nous les communiquer uniquement par téléphone durant les heures d'ouverture.
Les membres voudront bien indiquer leur numéro d'adhérent au début de chaque appel. Les témoignages doivent nous parvenir par courrier postal.
Rue de Genève 7, 1002 Lausanne
Tél. 0900 575 105 (2 fr. 85/min) pour les non-membres.
Tél. 0848 575 105 (tarif normal) pour les membres.
Fax 021 331 00 93

Ouvert les matins de 9 h à 13 h, sauf je de 13 h à 17 h.

Consultations juridiques sur rendez-vous
Membres FRC gratuit (non-membres 50 fr.).

Consultations textiles sur rdv (lu de 10 h 45 à 12 h).
Membres FRC gratuit (non-membres 35 fr.)

Consultations budget sur rendez-vous
Membres FRC 50 fr. (non-membres 80 fr.)

FRC VALAIS

En partenariat avec la **Fourchette verte Valais**, nous cherchons des personnes pour tester l'assiette du jour des établissements labellisés Fourchette verte. Repas et déplacement gratuits.
Une courte formation est dispensée aux participants.
S'adresser à Françoise Hochreutiner, au tél. 027 395 34 71 ou 076 320 43 42.

Notre bureau
FRC Conseil
R. des Châteaux 2,
CP 2195,
1950 Sion 2
Ouvert: ma de 9 h à 11 h et je de 14 h à 17 h
Tél./fax 027 323 21 25
sion@frc.ch
Présidente:
Françoise Hochreutiner
f.hochreutiner@frc.ch

FRC FRIBOURG

Les usagers des transports publics souhaitant donner leur avis sur le fonctionnement des TPF peuvent s'adresser à notre bureau jusqu'au 5 avril 2009.

Notre bureau
FRC Conseil
Rue de l'Hôpital 2, CP 553,
1701 Fribourg
Ouvert:
ma et ve de 9 h à 11 h
Tél. 026 322 28 07
Fax 026 322 28 42
fribourg@frc.ch
consultation budget sur rendez-vous
Tél. 026 322 28 40
Présidente: Dana Raemy

FRC JURA

TROC FRC de printemps, mercredi 4 mars 2009
Halle d'exposition / Comptoir,
rue Emile- Boéchat,
Delémont
Vêtements pour bébés, enfants et adolescents; vélos.
Réception des articles de 9 h à 11 h et de 13 h 30 à 14 h 30
Vente de 16 h à 19 h
Restitution jeudi 5 mars 2009 de 13 h 30 à 14 h 30
Une seule liste de 30 articles par personne sera acceptée.

Notre bureau
FRC Conseil
R. des Granges 12,
2800 Delémont
Ouvert: ma de 14 h à 17 h
Tél./fax 032 422 20 20
delemont@frc.ch
Présidente: Josiane Daepp,
j.daepp@frc.ch

FRC VAUD

Notre bureau
FRC Conseil
Horaires et contact:
cf. Permanence ci-dessus.
Président:
Theo Bondolfi
vaud@frc.ch

FRC NEUCHÂTEL

Nos bureaux FRC Conseil
NEUCHÂTEL
Rue Louis-Favre 1,
2000 Neuchâtel
Ouvert: ma de 14 h à 17 h
Tél. 032 724 40 55
Fax 032 724 28 80
neuchatel@frc.ch

LA CHAUX-DE-FONDS
Rue du Collège 11,
2300 La Chaux-de-Fonds
Ouvert: lu de 14 h à 17 h
Tél. 032 913 37 09
Présidente:
Nicole Humbert-Droz
nicole.humbert-droz@net2000.ch

FRC JURA BERNOIS

Notre bureau
FRC Conseil
Fermeture du 8 au 15 février
Rue Neuve 7, CP 386,
2502 Bienne
Ouvert: lu de 16 h à 18 h 30
Tél./fax 032 322 28 23
frc-bienne@bluewin.ch
Présidente:
Violaine Kohler,
violaine.kohler@bluewin.ch

FRC GENÈVE

Notre bureau
FRC Conseil
Pl. de la Synagogue 2,
CP 5451, 1211 Genève 11
Présidente: Renée Roulet
Ouvert: ma et je de 9 h à 12 h
Tél./fax 022 781 25 79

Les sections de la **FRC** sont à la recherche de plusieurs personnes disponibles, **À RAISON DE QUELQUES HEURES DE BÉNÉVOLAT PAR MOIS**, pour agir dans des domaines variés: **prévention de l'endettement, santé, agriculture, énergie, alimentation ou développement durable vous intéressent?** Contactez **le/la président(e)** de la section de votre canton.

FRC15P028X00.indd 31 19.1.2009 12:33:34

EN **AVANCE** DEPUIS **CINQUANTE ANS**

JUBILÉ

A l'occasion de ses 50 ans, la FRC accueille désormais dans cette page les petits plats concoctés pour son menu d'anniversaire. Coups de cœur, clins d'œil, regards dans le rétroviseur, prospectives ou encore concours, tel celui que nous proposons ce mois: autant d'occasions que nous avons imaginées pour célébrer ce demi-siècle d'engagement de votre fédération. Bonne lecture!

CHOUCHOU, D'APRÈS CE MODE D'EMPLOI, NOTRE NOUVEAU MICRO-ONDE...
...NE PERMET PAS D'APPELER SUR LE RÉSEAU FIXE...
...NI DE FAIRE DU COMPOST!

Concours
Le grand bêtisier des modes d'emploi

«Ne lavez personne dans cette machine à laver»,
«N'allumez pas d'allumette pour vérifier le niveau du fuel»,
ou encore, lu sur la notice d'un sèche-linge:
«N'utilisez pas en dormant».

Ce genre d'**avertissements** dignes du grand bêtisier vous dit-il quelque chose?
Vous êtes-vous déjà arraché les cheveux à la lecture d'un **mode d'emploi** obscur?
Etes-vous déjà parti d'un grand rire libérateur en lisant la **traduction** d'instructions comme celle trouvée sur ce paquet de biscuits: «1. Ouvrir paquet. 2. Manger biscuits»?

Si la réponse est oui, ce concours, que nous lançons à l'occasion des 50 ans de la FRC, est pour vous!

Envoyez-nous vos plus belles trouvailles dans l'une des trois catégories ci-dessus! Nous les publierons au fil de l'année sur notre nouveau site Internet et dans nos pages.

Le vainqueur de chaque catégorie, qui se verra offrir sa cotisation 2010, est le membre qui aura déniché «la» perle, avec une citation que le jury aura retenue en décembre pour être l'exemple parfait de ce qu'il ne faut pas faire.

La FRC contactera les entreprises ou les services à l'origine des trois textes retenus pour les inviter à faire mieux la prochaine fois.

Merci d'envoyer vos découvertes, si possible sous forme de document original, en indiquant vos coordonnées complètes, à:

FRC, Secrétariat général, CP 6151,1002 Lausanne.
Bonne chasse!

JAB 1002 Lausanne

Couverture: Fotolia.com – Photomontage Atelier Graphique

9 771662 712006 13